



**LE TEMPS
DU CLIENT**

AGENCE PEDAGOGIQUE

2017 2018 2019 2020 2021

FORMATIONS



LE TEMPS
DU CLIENT

AGENCE PÉDAGOGIQUE

POURQUOI NOUS CHOISIR ?

Le Temps du Client, **30 ans d'existence, 70.000 personnes formées**

L'Agence Pédagogique : une communauté d'Experts Formateurs Consultants.

Notre force : le partage de connaissances et de pratiques dans une logique de codéveloppement.

Notre vocation :

- Faire évoluer l'état d'esprit
- Changer les comportements
- Développer les compétences
- Renforcer le sentiment d'appartenance

Notre objectif : **vous trouver la solution de formation sur mesure qui répond à vos attentes.**

Nos domaines d'intervention :

- Qualité de Service
- Vente
- Gestion du temps
- Management
- Conduite de réunions
- Gestion du stress et des conflits
- Communication
- Team building
- Leadership et Management
- Management de projet
- Conduite et accompagnement du changement
- Développement Personnel
- Développement durable – Responsabilité Sociétale des Entreprises

Nos expertises spécifiques

De la formation grand groupe au coaching individuel

Pédagogie ludique et métaphorique

Création de kit et de jeux de formation

Utilisation de la vidéo sur le terrain au contact du client

Notation créative

Des formations sur mesure, originales, ludiques, passionnées, stimulantes et performantes !

Pour contacter l'Agence Pédagogique , téléphonez au 01 45 46 11 00

SOMMAIRE



Le client cœur de l'entreprise 3



Relation Client 4



Produire du SOURIRE 5



Réussir vos réunions 6



Réussir vos briefings 7



Techniques de vente 8



Manager Formateur 9



Gérer son temps et ses priorités 10



Caméra contact Client 11



Permis de Former 12



Références Clients 13

Pour contacter l'Agence Pédagogique, téléphonez au 01 45 46 11 00

LE CLIENT CŒUR DE L'ENTREPRISE



Les objectifs : situer le client au cœur des activités de l'entreprise et renforcer les partenariats interservices pour mieux le satisfaire et le fidéliser.

A qui s'adresse cette formation : aux collaborateurs des différents services d'une unité ou de plusieurs unités coopérant ensemble pour les mêmes clients. Cette formation est particulièrement pertinente dans des entreprises dont les personnes, déjà sensibilisées sur leurs attitudes vis-à-vis des clients, souhaitent renforcer les synergies avec leurs interlocuteurs des autres services.

Les méthodes pédagogiques : notre pédagogie originale destinée aux groupes nombreux (20 à 60 personnes) permet d'impliquer en même temps un nombre important de personnes pour favoriser le changement. Les messages sont présentés par séquences d'une heure, avec deux phases de travail en petits groupes dans la journée. Les participants proposent des idées d'amélioration qui seront mises en œuvre à l'issue de la formation. L'encadrement des personnes formées, présent lors des sessions, est associé à la préparation et fait vivre les projets qui en découlent.

Ce que les participants seront capables de faire : améliorer la coopération avec les autres services pour mieux prendre en compte les attentes des clients et développer la qualité de service offerte.

Le contenu : une entreprise orientée client ● ce qu'un client aime : 10 idées pour satisfaire et fidéliser nos clients ● quelles synergies créer et quels obstacles lever, entre nous, pour mieux satisfaire nos clients ? ● une entreprise où il fait bon travailler : nos valeurs pour nos clients et nos équipes, développons notre intelligence collective ● travaillons ensemble : pour décloisonner l'entreprise, plus de coopération que de rivalité ● notre projet pour réussir ensemble : quel obstacle allons-nous supprimer pour que nos clients soient mieux satisfaits ?

La durée:

La formation se déroule sur une journée.

Pour contacter l'Agence Pédagogique, téléphonez au 01 45 46 11 00

RELATION CLIENT ● Se mobiliser en équipe pour mieux servir ses clients



Les objectifs : sensibiliser les collaborateurs d'une unité pour que les attentes des clients soient mieux prises en compte au quotidien. Impliquer chaque collaborateur dans la mise en œuvre d'initiatives contribuant à l'amélioration des relations avec les Clients.

A qui s'adresse cette formation :

à l'ensemble des collaborateurs d'une unité :

- les personnes en contact direct avec les Clients,
- la production et les fonctionnels.
- l'encadrement.

Les méthodes pédagogiques : notre pédagogie originale destinée aux groupes nombreux (20 à 60 personnes) permet d'impliquer rapidement un nombre significatif de personnes pour déclencher le changement de culture recherché. Les messages sont présentés par séquences d'une heure pour favoriser la concentration. Chaque journée comporte deux phases de travail en petits groupes pour produire les idées d'amélioration de la relation client qui seront mises en œuvre par les participants à l'issue de la formation. L'encadrement des personnes formées participe aux sessions, il est étroitement associé à la formation dans sa préparation et dans la mise en œuvre des projets qui en découlent.

Ce que les participants seront capables de faire : la formation suscite l'envie d'évoluer dans ses attitudes et son comportement. Elle renforce l'implication dans la relation avec ses clients, pour le respect de ses engagements et une meilleure réactivité.

Le contenu : nos attitudes dans la relation avec nos clients ● la relation client entre nous, nos interactions ● l'autodiagnostic de nos relations avec nos clients ● la perception du client et la personnalisation de nos contacts ● se sentir responsable de la satisfaction de ses clients ● savoir qui fait quoi pour mieux informer et orienter nos clients ● privilégier une attitude positive dans la relation ● notre projet pour améliorer la qualité de notre relation avec nos clients

La durée:

la formation se déroule sur deux jours consécutifs. Nous définissons avec vous un programme personnalisé en fonction des axes que vous souhaitez développer.

Pour contacter l'Agence Pédagogique, téléphonez au 01 45 46 11 00

PRODUIRE DU SOURIRE



Les objectifs : acquérir les outils d'animation pour souder et dynamiser les équipes.

A qui s'adresse cette formation : à l'encadrement.

Les méthodes pédagogiques : les thèmes sont traités selon une méthode participative avec jeux de rôle et/ou exercices pratiques. L'animation utilise les symboles et l'humour au travers de sketches et mises en situation. Chaque participant reçoit un manuel reprenant les principales séquences de la formation.

Ce que les participants seront capables de faire : mettre en œuvre le management approprié pour améliorer la qualité des relations avec les clients.

Le contenu : les clients heureux font les employés heureux ● l'autodiagnostic SOURIRE ● renforcer le sentiment d'appartenance : cultiver nos valeurs ● partager les objectifs : orienter son temps ● utiliser les compétences : définir les missions clés ● encadrer ses collaborateurs : travail sur les missions et responsabilités de chacun ● pratiquer la délégation : règles pour une délégation réussie ● échanger efficacement avec les autres : structurer ses réunions et canaliser le flux des demandes ● gérer les priorités : anticiper les événements et privilégier l'important ● consacrer du temps aux autres : limiter la quantité et offrir la qualité ● des outils pour évoluer : analyse du potentiel commercial de l'équipe ● plan d'action et engagement personnel : avec un peu de bonne volonté et beaucoup d'enthousiasme !

La durée :

la formation se déroule sur deux jours consécutifs. Nous définissons avec vous un programme personnalisé en fonction des axes que vous souhaitez développer.

Pour contacter l'Agence Pédagogique , téléphonez au 01 45 46 11 00

RÉUSSIR VOS RÉUNIONS

animer des réunions efficaces et conviviales avec MindManager et PowerPoint



Le contenu : le participant acquiert le savoir faire et savoir être d'un animateur de réunion, en travaillant sur :

- l' **A** nimation de la réunion
- la **R** elation avec le groupe
- la **T** rame des idées à traiter
- les **I** llustrations
- les **S** upports
- le **T** emps à consacrer
- l' **E** space à aménager

il apprend notamment à utiliser MindManager et PowerPoint pour : préparer ses réunions, présenter les thèmes, faire participer son groupe, gérer les participations problématiques, animer avec la vidéo projection, anticiper la logistique de la réunion.

Les objectifs : animer des réunions efficaces et conviviales avec MindManager et PowerPoint.

A qui s'adresse cette formation : aux personnes qui animent des réunions et à celles qui en assurent le compte-rendu

Les méthodes pédagogiques : les participants animent successivement des mini-réunions sur des thèmes pertinents dans leur pratique de responsable. L'analyse avec le groupe de leur animation permet l'acquisition des techniques proposées. Ils reçoivent un manuel contenant la présentation des techniques d'animation avec les principales illustrations.

Ce que les participants seront capables de faire : mettre en œuvre les techniques d'animation et les outils pour : préparer agréablement les réunions : mettre les idées en couleur ● faciliter la participation : bien visualiser et structurer les idées produites ● améliorer la productivité des réunions : gagner du temps ● simplifier les compte-rendus : exhaustifs et synthétiques, validés avec les participants, ils sont produits pendant la réunion, faciles à diffuser et à réutiliser.

La durée:

la formation se déroule sur deux jours consécutifs. Nous définissons avec vous un programme personnalisé en fonction des axes que vous souhaitez développer.

Pour contacter l'Agence Pédagogique , téléphonez au 01 45 46 11 00

RÉUSSIR VOS BRIEFINGS

animer des réunions efficaces et stimulantes



Le contenu : le participant acquiert le savoir faire et savoir être d'un animateur de réunion, en travaillant sur :

- l' **A** nimation du briefing
- la **R** elation avec l'équipe
- la **T** rame des idées à traiter
- les **I** llustrations
- les **S** upports
- le **T** emps à consacrer
- l' **E** space à aménager

Il apprend notamment à : préparer ses briefings ● présenter les messages ● dynamiser son équipe ● gérer les participations problématiques.

Les objectifs : animer des briefings efficaces et stimulants pour booster vos services.

A qui s'adresse cette formation : aux directeurs, chefs de service et responsables d'équipes.

Les méthodes pédagogiques : les participants animent successivement des briefings sur des thèmes pertinents dans leur pratique de responsable. L'analyse avec le groupe de leur animation permet l'acquisition des techniques proposées. Ils reçoivent un manuel contenant la présentation des techniques d'animation avec les principales illustrations.

Ce que les participants seront capables de faire : mettre en œuvre les techniques d'animation et les outils pour : préparer agréablement les réunions : mettre les idées en couleur ● faciliter la participation : bien visualiser et structurer les idées produites ● améliorer la productivité des réunions : gagner du temps ● simplifier les compte-rendus : exhaustifs et synthétiques, validés avec les participants, ils sont produits pendant la réunion, faciles à diffuser et à réutiliser.

La durée:

La formation se déroule sur 1 jour

Pour contacter l'Agence Pédagogique , téléphonez au 01 45 46 11 00

TECHNIQUES DE VENTE



Les objectifs : dynamiser l'équipe dans ses relations commerciales avec les clients.

A qui s'adresse cette formation : aux serveurs, aux chefs de rang et aux managers.

Les méthodes pédagogiques : les thèmes sont traités selon une méthode participative avec jeu de rôle et/ou exercices pratiques. L'animation utilise les symboles et l'humour au travers de sketches et mises en situation. Chaque participant reçoit un manuel reprenant les principales séquences de la formation et de nombreuses mises en situation et exercices liés à la vente.

Ce que les participants seront capables de faire : mieux identifier les besoins de leurs clients et employer les techniques de vente appropriées pour y répondre.

Le contenu : connaître réellement la carte et les produits par cœur ● comprendre les attentes des clients ● connaître ses clients, reconnaître les habitués ● prendre en charge un client nouveau ● s'adapter à chaque situation ● faire les gestes qui vendent ● utiliser les phrases qui vendent et le vocabulaire gourmand ● employer les méthodes de vente : associative, alternative, suggestive et moussée

La durée : la formation se déroule sur 2 jours consécutifs. Nous définissons avec vous un programme personnalisé en fonction des axes que vous souhaitez développer.

MANAGEUR FORMATEUR



Les objectifs : permettre aux Directeurs d'améliorer leur exploitation des résultats des enquêtes client mystère et d'assumer pleinement leur rôle dans la formation de leur équipe.

A qui s'adresse cette formation : aux directeurs et adjoints d'un établissement.

Les méthodes pédagogiques : les thèmes sont traités selon une méthode participative avec jeu de rôle et/ou exercices pratiques. L'animation utilise les symboles et l'humour au travers de sketches et mises en situation. Chaque participant reçoit un manuel reprenant les principales séquences de la formation et de nombreuses mises en situation et exercices liés à la vente.

Ce que les participants seront capables de faire : définir un plan d'action à partir des enquêtes client mystère pour être le Manager Formateur de leur établissement.

Le contenu : être un manager formateur : un état d'esprit ● le rôle du Manager Formateur : savoir utiliser la formation dans le management quotidien de son équipe ● utiliser Briefings et Débriefings pour former ● exploiter les enquêtes client mystère : bâtir un plan d'actions correctrices et un suivi efficace avec son équipe ● faire vivre la formation dans son établissement : accompagner la mise en place des savoirs transmis ● valoriser par des compliments minutes : observer la mise en pratique et valider les acquis

La durée : la formation se déroule sur 2 jours consécutifs. Nous définissons avec vous un programme personnalisé en fonction des axes que vous souhaitez développer.

ORGANISATION PERSONNELLE ● Gerer son temps et ses Priorités



Les objectifs : acquérir des techniques et des outils d'organisation permettant de mieux tirer parti de son temps.

A qui s'adresse cette formation : aux chefs d'entreprise, directeurs, chefs de projets, responsables d'équipe et assistantes.

Les méthodes pédagogiques : mise en œuvre d'une pédagogie active, réalisation d'exercices individuels. Un manuel reprenant les concepts et méthodes développés lors du séminaire est remis aux participants.

Ce que les participants seront capables de faire : visualiser leurs principaux domaines d'activité ● définir leurs objectifs ● fixer leurs priorités et maîtriser leur emploi du temps ● accroître leur disponibilité ● organiser leur environnement de travail ● structurer leurs réunions et leurs entretiens ● équilibrer vie professionnelle et vie privée.

Le contenu : l'efficacité par l'épanouissement ● les outils pour gérer le temps ● identifier les urgences et privilégier l'important ● connaître ses objectifs ● définir ses missions-clés ● créer les conditions pour communiquer efficacement ● être disponible pour soi-même et pour les autres ● pratiquer la délégation ● maîtriser le stress en savourant l'instant présent ● changer son organisation pour atteindre ses objectifs ● plan d'action : se fixer des axes de progrès.

La durée:

La formation se déroule sur deux jours consécutifs. Nous définissons avec vous un programme personnalisé en fonction des axes que vous souhaitez développer.

Pour contacter l'Agence Pédagogique, téléphonez au 01 45 46 11 00

CAMERA CONTACT CLIENT

SE FORMER A LA VENTE EN SITUATION REELLE SUR SITE



- Les objectifs :**
- donner aux équipes de vente le moyen d'analyser et d'améliorer leurs attitudes d'accueil et de vente
 - accroître la satisfaction des clients
 - fidéliser ses clients par un comportement de vente approprié

A qui s'adresse cette formation : vendeurs(es), serveurs, équipiers(ères), responsables, équipes de 4 à 8 personnes maximum à la fois.

Le contenu : les attentes et les besoins des clients ● les 4 étapes de la vente ● connaître ses produits pour les suggérer ● les questions en « or » pour mieux vendre ● les 7 comportements de vente

Ce que les participants seront capables de faire : mieux identifier les besoins de leurs clients et employer les techniques de vente appropriées pour y répondre.

Les méthodes pédagogiques : Sur site, en situation réelle, nous filmons les entretiens de vente avec les clients. Le son est enregistré avec des micros cravates sans fil. Après le service, les séquences sont visionnées avec l'équipe pour :

- permettre à chacun de prendre du recul sur sa pratique quotidienne
- mettre en valeur les meilleures pratiques en situation réelle.
- donner une formation personnalisée aux techniques de vente et d'accueil adaptée aux besoins de chacun. Un manuel intitulé «Caméra Contact Client» est remis à chacun(e) des participant(e)s.

La durée : sur une journée, la formation se déroule avec une mise en pratique immédiate de la façon suivante :

- **Contenu adapté à l'activité au contexte du site**
 - Formation à l'écoute des attentes des clients et aux techniques pour vendre. Organisation pour l'enregistrement des séquences vidéos.
 - Briefing, Séquences filmées en situation réelle avec des objectifs de ventes
 - Débriefing des séquences filmées et mise en valeur des bonnes pratiques.
 - Plan d'action et d'amélioration.

Pour contacter l'Agence Pédagogique, téléphonez au 01 45 46 11 00

LE PERMIS DE FORMER

Maîtres d'apprentissage et Tuteurs



Les objectifs : acquérir et renforcer les compétences des formateurs, tuteurs et maîtres d'apprentissage dans l'accueil, l'accompagnement et le suivi d'un salarié en alternance, en privilégiant les échanges réguliers avec les centres de formation.

A qui s'adresse cette formation : formation obligatoire pour les tuteurs et maître d'apprentissage accueillant un(e) salarié(e) en alternance (contrat de professionnalisation et d'apprentissage).

Le contenu : information sur les parcours de formation professionnelle par alternance

- Intégration de l'alternant à son nouvel environnement professionnel, accueil, accompagnement et organisation du parcours de formation
- Transmission et évaluation des compétences professionnelles en situation de travail
- Initiation au droit social : les contrats en alternance

Les méthodes pédagogiques : les thèmes sont traités selon une méthode participative avec jeux de rôle, travaux en ateliers, partage d'expériences et apports théoriques, chaque participant reçoit un manuel reprenant les principales séquences de la formation.

Ce que les participants seront capables de faire :

- transférer leurs compétences
- accueillir, informer, communiquer et évaluer un salarié en alternance
- échanger avec les centres de formation

La durée:

formation 14 h00 soit 2 jours

Pour contacter l'Agence Pédagogique , téléphonez au 01 45 46 11 00

NOS CLIENTS



Le Temps du Client

Organisme de formation N° 11 94 02907 94

20 rue Paul Mazy – 94200 Ivry s/SEINE – France – Tél. 01 45 46 11 00 – Fax : 01 45 46 33 66
 S.A.S au capital de 39636 € - RCS CRÉTEIL B 344 944 848 - APE 741G - SIRET 344 944 848 000 45
www.letempsduclient.com