

# CALENDRIER



VisiAction

## Formations

Printemps / été 2024



## **Service de suivi**

Suivi de formation Axé sur les Résultats .....	3
------------------------------------------------	---

## **Sessions publiques de formation**

Maîtrisez vos émotions .....	4
Intelligence émotionnelle au travail .....	5
Maîtriser Microsoft Excel .....	6
Coaching d'une équipe performante .....	7
Gestion du temps, du stress et efficacité au travail .....	8
Gestion des plaintes et des clients difficiles .....	9
Manipulateurs et des personnalités difficiles .....	10
Excellence en service à la clientèle .....	11
Communiquez efficacement .....	12

## Suivi de Formation Axé sur les Résultats

Conçu par une équipe d'experts en psychologie de l'apprentissage et en gestion, notre Suivi de Formation Axé sur les Résultats vise à aider les employés à maximiser les résultats suite à leurs formations. Avec une série de courts questionnaires, nous les guidons dans une démarche en 5 étapes :

### **1<sup>ère</sup> étape : La situation actuelle**

Une semaine avant la formation, nous invitons les participants à prendre quelques minutes pour faire le portrait de leur situation, clarifier leurs attentes et se fixer des objectifs.

### **2<sup>ème</sup> étape : La formation**

Pendant la formation, les participants sont proactifs et posent plus de questions puisque leur réflexion est déjà entamée et leurs objectifs sont clairs. Donc, ils apprennent plus.

### **3<sup>ème</sup> étape : De la théorie à la pratique**

Après la formation, les participants adaptent les notions enseignées à leur contexte pour pousser plus loin leur réflexion. C'est une étape où leur créativité et leur esprit de synthèse peuvent doubler les bénéfices d'une formation.

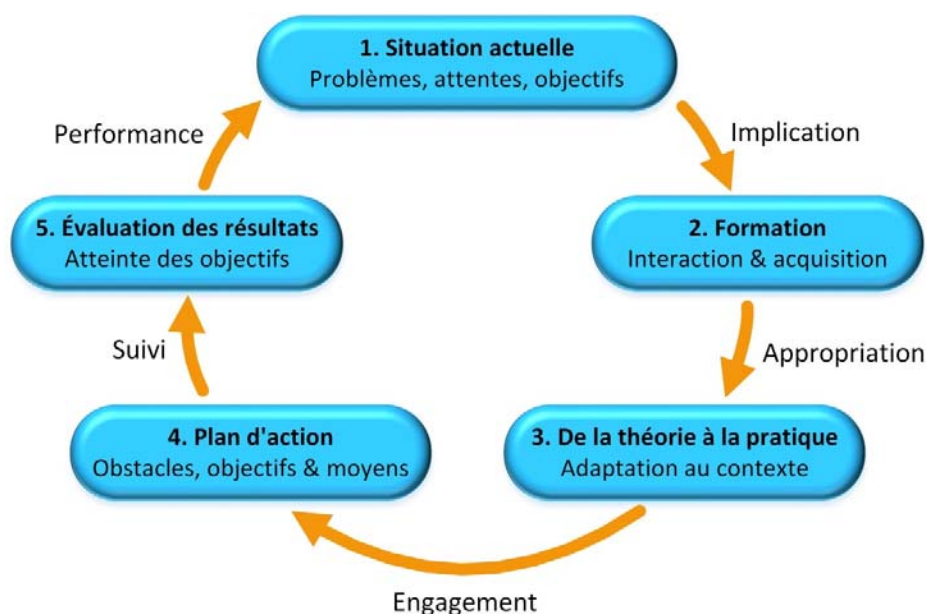
### **4<sup>ème</sup> étape : Le plan d'action**

Ensuite, les participants élaborent un plan d'action personnel stimulant. Ils identifient les obstacles à surmonter, confirment leurs objectifs et établissent les moyens pour les atteindre.

### **5<sup>ème</sup> étape : Évaluation des résultats**

Un mois après la formation, les participants évaluent le niveau d'atteinte de leurs objectifs. Pour les participants qui le désirent, nous pouvons faire une évaluation 360°.

### Suivi de Formation Axé sur les Résultats





**\*\* Formation d'une journée, en ligne sur Zoom \*\***  
20 mars 2024, 18 juin 2024 et 10 octobre 2024, de 8h30 à 16h30

Jusqu'à  
**30 %**  
de rabais\*

## Maîtrisez vos émotions

### Objectifs

- Développer une saine gestion de ses émotions et une bonne maîtrise de soi.
- Identifier ses sources de distorsions émotionnelles et explorer des pistes de solution.
- Mieux communiquer pour régler les situations problématiques et résoudre les conflits au travail.
- Se familiariser avec les principes de la pleine conscience (Mindfulness).

### Contenu

Nos émotions influencent fortement nos comportements. Moins on les contrôle, moins on réussit à gérer adéquatement les situations qui les déclenchent. Bien gérer nos émotions permet à la fois de ressentir plus d'émotions agréables, d'être plus efficace, et d'améliorer la qualité de l'impact qu'on a sur notre équipe de travail. Pourtant, ça demeure un défi pour tout le monde ! Cette formation vous aidera à mieux comprendre et à mieux gérer vos émotions, et par conséquent, à mieux gérer les situations qui les déclenchent.

Malheureusement, nos émotions n'ont pas toujours raison. Notre cerveau fait parfois des erreurs en nous envoyant la mauvaise émotion. Cela nous arrive tous par moment, d'agir de façon inadéquate sous l'impulsion d'une émotion erronée. Dans cette formation, vous apprendrez à reconnaître ces situations afin de mieux les éviter.

Vous verrez également comment développer une saine hygiène émotionnelle avec la pleine conscience. Cela vous permettra de favoriser votre bien-être, d'être plus présent dans l'ici et maintenant, et d'améliorer la qualité de vos relations.

### Thèmes couverts

- Le mécanisme des émotions et leur rôle
- La saine gestion des émotions
- Communiquer efficacement dans un contexte d'émotion désagréable
- Identifier les principales distorsions émotionnelles et des pistes de solution
- La gestion des conflits
- La gestion de la colère
- Surmonter l'anxiété
- Initiation à la pleine conscience
- Le lâcher prise

**M. Normand Rivest, MBA et Diplôme d'Études Supérieures en Gestion**, est président de VisiAction et oeuvre dans le domaine de la formation depuis plus de 24 ans.

Formateur percutant, il est passé maître dans l'approche « expérientielle », grâce à laquelle les participants découvrent les notions enseignées en les mettant en pratique. Ses formations sont conçues pour maximiser le transfert de connaissances et pour avoir un impact durable.

Nos formations  
sont accompagnées  
d'un guide de suivi.  
Elles sont aussi  
offertes en  
entreprise et en  
présence !

Voyez aussi :  
Intelligence émo-  
tionnelle au travail

**Info : tél: 514-316-7304 ; info@visiaction.com ; www.visiaction.com**

**Lieu :** Formation à distance sur Zoom, avec un ordinateur, une tablette ou un cellulaire. **Participants :** 12 maximum.

**Prix\*:** 347\$ et le prix de groupe est 247\$ par personne pour 6 inscriptions et plus à n'importe quelles formations.

**À venir :** Maîtrisez vos émotions : 18 juin-10 oct | Intelligence émotionnelle au travail: 16 avril-11 juillet | Coaching: 30 avril-9 juillet | Excel: 2 mai-8 août | Manipulateurs et personnalités difficiles: 4 avril-28 mai | Plaintes et clients difficiles: 11 juin- 8 oct | Temps, stress et efficacité: 12 sept | Service à la clientèle: 4 juin-17 sept. © VisiAction 2024



**\*\* Formation d'une journée, en ligne sur Zoom \*\***  
16 avril 2024, 11 juillet 2024 et 31 octobre 2024, de 8h30 à 16h30

Jusqu'à  
**30 %**  
de rabais\*

## Intelligence émotionnelle au travail

### Objectifs

- Développer une meilleure connaissance de soi afin de pouvoir créer un alignement qui renforce son pouvoir personnel.
- Améliorer la qualité de ses relations interpersonnelles et son leadership.
- Développer une bonne 'hygiène émotionnelle' permettant d'accroître son succès, de réduire son stress et de se protéger des manipulateurs et autres personnalités toxiques.

### Contenu

Cette formation vous invite à développer une bonne connaissance de la nature humaine et à clarifier votre raison d'être afin de mieux atteindre vos objectifs, tout en favorisant votre épanouissement et celui de vos collègues. Il s'agit d'utiliser d'une façon optimale le facteur humain au travail pour rendre votre approche plus stimulante pour vous-même et pour les autres.

### Thèmes couverts

- Découvrir ses 5 traits de personnalité (Big Five) et développer sa flexibilité.
- Reconnaître aisément 14 profils de personnalité et adapter son approche avec chacun.
- Développer une vision positive et démontrer plus d'appréciation envers soi-même et les autres.
- Améliorer sa confiance en soi.
- Comprendre les besoins sociaux fondamentaux, pour améliorer ses relations au travail.
- Développer son influence et son leadership avec authenticité et intégrité.
- Savoir utiliser les clés de la motivation, pour soi-même et les autres.
- Renforcer sa discipline, un facteur clé du succès.
- Réduire son stress pour gérer plus efficacement les situations difficiles.
- L'art d'être heureux et de manifester le succès avec la gratitude et l'engagement.
- Repérer les manipulateurs et autres personnalités toxiques et apprendre à s'en protéger.

**M. Normand Rivest, MBA** et Diplôme d'Études Supérieures en Gestion, est président de VisiAction et oeuvre dans le domaine de la formation depuis plus de 24 ans.

Formateur percutant, il est passé maître dans l'approche « expérientielle », grâce à laquelle les participants découvrent les notions enseignées en les mettant en pratique. Ses formations sont conçues pour maximiser le transfert de connaissances et pour avoir un impact durable.

Nos formations  
sont accompagnées  
d'un guide de suivi.  
Elles sont aussi  
offertes en  
entreprise et en  
présence !

Voyez aussi :  
Maîtrisez vos  
émotions

**Info : tél: 514-316-7304 ; info@visiaction.com ; www.visiaction.com**

**Lieu :** Formation à distance sur Zoom, avec un ordinateur, une tablette ou un cellulaire. **Participants :** 12 maximum.

**Prix\*:** 347\$ et le prix de groupe est 247\$ par personne pour 6 inscriptions et plus à n'importe quelles formations.

**À venir :** Maîtrisez vos émotions : 18 juin-10 oct | Intelligence émotionnelle au travail: 16 avril-11 juillet | Coaching: 30 avril-9 juillet | Excel: 2 mai-8 août | Manipulateurs et personnalités difficiles: 4 avril-28 mai | Plaintes et clients difficiles: 11 juin- 8 oct | Temps, stress et efficacité: 12 sept | Service à la clientèle: 4 juin-17 sept. © VisiAction 2024



**\*\* Formation d'une journée, en ligne sur Zoom \*\***

2 mai 2024 et 8 août 2024, de 8h30 à 16h30

Jusqu'à  
**30 %**  
de rabais\*

## Maîtriser Microsoft Excel Niveau base-intermédiaire

Cette formation de niveau base-intermédiaire s'offre en 2 versions différentes selon que vous utilisez Excel (2019 ou 365) ou Google Sheets. Cette description s'applique aux 2 formations puisqu'elles sont équivalentes, mis à part quelques particularités des logiciels. Ces formations durent une journée, de 8h30 à 16h30.

### Objectifs

- Savoir utiliser les fonctionnalités les plus utiles pour traiter et présenter des données.
- Pouvoir effectuer des mises en page agréables à l'œil, et qui facilite la compréhension des données.
- Augmenter sa productivité et diminuer les risques d'erreur en travaillant avec un chiffrier.

### Préalables

Connaissance de base d'Excel ou lecture de la mise à niveau qu'on transmet aux participants avant la formation. Le logiciel Excel 2016, 2019 ou 365.

### Approche pédagogique

Cette formation n'est pas purement théorique. Elle est conçue comme un atelier, dans lequel le formateur vous accompagne pas à pas dans une série d'exercices pratiques.

Dans cette formation, vous aurez l'occasion d'utiliser les principales fonctionnalités les plus utiles d'Excel. Vous serez encouragé à utiliser les raccourcis clavier afin d'augmenter votre productivité. Vous obtiendrez aussi un cahier de formation qui vous servira de référence et d'aide-mémoire par la suite.

- Comprendre l'interface et savoir le personnaliser pour l'optimiser
- Importer et nettoyer des données
- Ajuster le format et la mise en forme des données
- Ajouter, supprimer et masquer des cellules
- Créer des formules et utiliser l'outil de création de formules
- Nommer des cellules et utiliser des références relatives et absolues
- Créer différents types de graphique et modifier leur mise en forme
- Utiliser une mise en forme dynamique de tableaux et de graphiques
- Transférer des tableaux et des graphiques dans d'autres logiciels
- Utiliser des listes déroulantes de choix
- Créer des séries et utiliser le remplissage instantané
- Utiliser des mises en forme conditionnelles (Si)
- Créer des RechercheV et RechercheX
- Utiliser des filtres, des tris et des tables pivots
- Analyser des tableaux de données
- Créer des tableaux croisés dynamiques
- Automatiser des tâches avec des macros
- Imprimer d'une façon optimale

Toutes nos formations sont accompagnées d'un guide de suivi de formation !

**Info : tél: 514-316-7304 ; info@visiaction.com ; www.visiaction.com**

**Lieu :** Formation à distance sur Zoom, avec un ordinateur, une tablette ou un cellulaire. **Participants :** 12 maximum.

**Prix\*:** 347\$ et le prix de groupe est 247\$ par personne pour 6 inscriptions et plus à n'importe quelles formations.

**À venir :** Maîtrisez vos émotions : 18 juin-10 oct | Intelligence émotionnelle au travail: 16 avril-11 juillet | Coaching: 30 avril-9 juillet | Excel: 2 mai-8 août | Manipulateurs et personnalités difficiles: 4 avril-28 mai | Plaintes et clients difficiles: 11 juin- 8 oct | Temps, stress et efficacité: 12 sept | Service à la clientèle: 4 juin-17 sept. © VisiAction 2024



**\*\* Formation d'une journée, en ligne sur Zoom \*\***  
30 avril 2024 et 9 juillet 2024, de 8h30 à 16h30

Jusqu'à  
**30 %**  
de rabais\*

## Coaching d'une équipe performante

Grâce aux techniques de coaching enseignées dans cette formation, vous aiderez chaque membre de votre équipe :

- à réaliser son importance au sein de l'entreprise.
- à développer son sens d'appartenance et son engagement envers l'équipe.
- à développer son autonomie et ses compétences.
- à rehausser ses standards.
- à développer son désir d'atteindre un haut niveau de performance pour faire partie d'une équipe gagnante.
- en bref, à prendre ça vraiment à cœur.

Cette formation est un véritable guide pratique qui s'adresse tant à ceux qui dirigent une équipe qu'à ceux qui souhaitent l'influencer. Les techniques enseignées dans cette formation peuvent apporter de nombreux bénéfices, dont :

- Faible taux d'absentéisme et réduction du taux de roulement
- Meilleur climat et satisfaction au travail
- Plus grande motivation
- Développement des compétences et une meilleure capacité à changer
- Amélioration de la créativité et de la productivité
- Mieux répondre aux besoins des clients pour assurer leur loyauté.

Cela peut constituer de puissants avantages concurrentiels pour votre organisation. Développer une équipe gagnante est devenu une nécessité tant dans les contextes de compétition mondiale que de pénurie de main-d'œuvre.

### Contenu

- L'équipe dans un contexte de supervision et de contrôle
- Les bénéfices du coaching sur le fonctionnement de l'équipe
- Évaluation de la culture de votre organisation
- Le rôle du coach et les caractéristiques d'une équipe efficace
- Les compétences du coach, diagnostique et plan de développement
- Savoir fixer des objectifs
- Savoir déléguer efficacement
- Utiliser pleinement les leviers de la mobilisation
- Gérer efficacement le changement
- Comment coacher les différentes personnalités
- Savoir confronter et critiquer de façon constructive
- Favoriser une attitude d'apprentissage et d'amélioration continue
- Gérer les employés qui ont une attitude négative ou qui défient l'autorité

Nos formations  
sont accompagnées  
d'un guide de suivi.  
Elles sont aussi  
offertes en  
entreprise et en  
présence !

**Info : tél: 514-316-7304 ; info@visiaction.com ; www.visiaction.com**

**Lieu :** Formation à distance sur Zoom, avec un ordinateur, une tablette ou un cellulaire. **Participants :** 12 maximum.

**Prix\*:** 347\$ et le prix de groupe est 247\$ par personne pour 6 inscriptions et plus à n'importe quelles formations.

**À venir :** Maîtrisez vos émotions : 18 juin-10 oct | Intelligence émotionnelle au travail: 16 avril-11 juillet | Coaching: 30 avril-9 juillet | Excel: 2 mai-8 août | Manipulateurs et personnalités difficiles: 4 avril-28 mai | Plaintes et clients difficiles: 11 juin- 8 oct | Temps, stress et efficacité: 12 sept | Service à la clientèle: 4 juin-17 sept. © VisiAction 2024



**\*\* Formation d'une journée, en ligne sur Zoom \*\***

12 septembre 2024, de 8h30 à 16h30

Jusqu'à  
**30 %**  
de rabais\*

# Gestion du temps, du stress et efficacité au travail

## Réduisez votre stress et ses impacts négatifs

Dans cette formation, vous apprendrez à transformer un stress chronique qui mine votre énergie et détruit votre santé, en un stress positif, ponctuel, qui vous stimule et vous aide à performer au meilleur de vos capacités.

À l'aide d'une grille d'auto-évaluation, vous découvrirez un portrait détaillé de 21 composantes liées à votre stress. Vous verrez ensuite des stratégies spécifiques à chacune d'entre elles. Vous serez également initié à différentes techniques visant à réduire globalement votre niveau de stress, dont la pleine conscience.

- Causes, mécanismes et conséquences du stress
- Diagnostic de votre niveau de stress
- Comment transformer un stress négatif en stress positif
- Techniques de relaxation et de réduction du stress

## Techniques de gestion du temps et des priorités

Au cours de cette formation, vous verrez les éléments essentiels d'une bonne gestion des priorités ainsi que de nombreux trucs et outils pratiques. Cette formation met l'accent sur VOTRE réalité, sur les obstacles et les défis qui vous sont propres, et sur l'adaptation des outils et des techniques à votre personnalité afin qu'ils vous apportent un maximum de résultats. Vous serez ainsi en mesure de gérer efficacement plusieurs demandes de front et d'agir de façon productive dans le feu de l'action. Vous augmentez votre efficacité et votre pouvoir dans toutes les facettes de votre vie. Vous verrez entre autres comment :

- Déterminer vos priorités
- Structurer plus efficacement votre temps au quotidien
- Diminuer les interruptions et les voleurs de temps
- Mieux négocier les demandes qui vous sont faites
- Devenir moins hyper actif et plus efficace

Cette formation vous permettra de mettre à jour vos méthodes de travail et de repartir avec la motivation nécessaire pour gérer sereinement les multiples demandes.

**M. Normand Rivest**, MBA et Diplôme d'Études Supérieures en Gestion, est président de VisiAction et oeuvre dans le domaine de la formation depuis plus de 24 ans.

Formateur percutant, il est passé maître dans l'approche « expérientielle », grâce à laquelle les participants découvrent les notions enseignées en les mettant en pratique. Ses formations sont conçues pour maximiser le transfert de connaissances et pour avoir un impact durable.

Nos formations  
sont accompagnées  
d'un guide de suivi  
de formation et  
sont aussi offertes  
en entreprise !

**Info : tél: 514-316-7304 ; info@visiaction.com ; www.visiaction.com**

**Lieu :** Formation à distance sur Zoom, avec un ordinateur, une tablette ou un cellulaire. **Participants :** 12 maximum.

**Prix\*:** 347\$ et le prix de groupe est 247\$ par personne pour 6 inscriptions et plus à n'importe quelles formations.

**À venir :** Maîtrisez vos émotions : 18 juin-10 oct | Intelligence émotionnelle au travail: 16 avril-11 juillet | Coaching: 30 avril-9 juillet | Excel: 2 mai-8 août | Manipulateurs et personnalités difficiles: 4 avril-28 mai | Plaintes et clients difficiles: 11 juin- 8 oct | Temps, stress et efficacité: 12 sept | Service à la clientèle: 4 juin-17 sept. © VisiAction 2024





**\*\* Formation d'une journée, en ligne sur Zoom \*\***

11 juin 2024 et 8 octobre 2024, de 8h30 à 16h30

Jusqu'à  
**30 %**  
de rabais\*

## Gestion des plaintes et des clients difficiles

### Description de la formation

La gestion des clients difficiles est un enjeu stratégique pour toutes les entreprises. En plus de ruiner votre journée, ils peuvent également ruiner la réputation de votre entreprise en un tour de main, surtout avec les réseaux sociaux. Voilà pourquoi il est primordial que vous sachiez comment transformer ces situations difficiles en opportunité d'épater vos clients, sans y perdre des plumes.

Les clients difficiles veulent surtout se sentir pris au sérieux et respectés. Vous apprendrez dans cette formation à gérer leurs perceptions pour qu'ils conservent une image positive de vous et de votre organisation. Mme Simard vous enseignera différentes techniques pour désamorcer les situations difficiles et améliorer la qualité de vos relations avec vos clients difficiles ou insatisfaits. Vous serez ainsi en mesure de les rendre plus collaboratifs, de les fidéliser et de leur fournir une formidable histoire pour parler positivement de vous.

Les clients difficiles ne sont pas tous égaux. Il est important pour vous de les reconnaître, afin que vous puissiez choisir les techniques appropriées pour gérer efficacement ces situations délicates.

Vous verrez dans cette formation :

- Comment faire la distinction entre un client insatisfait et un client difficile.
- Huit profils de clients difficiles et leurs caractéristiques.
- Différentes techniques qui ont fait leurs preuves pour désamorcer les situations délicates (écoute, questions, avantages, ...)
- Ma personnalité versus celle du client difficile.
- Comment dire non d'une façon qui soit acceptable pour le client.
- Communication écrite, verbale et non verbale avec des clients difficiles ou dans des situations difficiles (les mots à utiliser, la gestion de sa voix à de son non verbal)
- Savoir reconnaître la manipulation et les techniques pour la contrer.
- Comment gérer les clients difficiles qui ne sont pas manipulateurs.
- Le cheminement et le traitement efficace d'une plainte.

**Mme Christine Simard** est titulaire d'un baccalauréat en psychologie, option industrielle, et possède une formation en technologies de l'éducation et en programmation neurolinguistique.

Spécialiste en relations client, en vente et en gestion, elle a été une pionnière dans l'implantation de centres d'appels au Québec auprès des entreprises clientes de Bell Canada et aussi pour Kimberly Clark Canada et Nortel. Elle a d'ailleurs implanté le premier centre d'appels de Nortel. Formatrice des plus dynamiques, elle a formé plus de 8,000 personnes au cours des dix dernières années.

Nos formations  
sont accompagnées  
d'un guide de suivi  
de formation et sont  
aussi offertes en  
entreprise !

**Info : tél: 514-316-7304 ; info@visiaction.com ; www.visiaction.com**

**Lieu :** Formation à distance sur Zoom, avec un ordinateur, une tablette ou un cellulaire. **Participants :** 12 maximum.

**Prix\*:** 347\$ et le prix de groupe est 247\$ par personne pour 6 inscriptions et plus à n'importe quelles formations.

**À venir :** Maîtrisez vos émotions : 18 juin-10 oct | Intelligence émotionnelle au travail: 16 avril-11 juillet | Coaching: 30 avril-9 juillet | Excel: 2 mai-8 août | Manipulateurs et personnalités difficiles: 4 avril-28 mai | Plaintes et clients difficiles: 11 juin- 8 oct | Temps, stress et efficacité: 12 sept | Service à la clientèle: 4 juin-17 sept. © VisiAction 2024



**\*\* Formation d'une journée, en ligne sur Zoom \*\***  
28 mai 2024 et 6 août 2024, de 8h30 à 16h30

Jusqu'à  
**30 %**  
de rabais\*

# Manipulateurs et personnalités difficiles

## Objectifs

- Pouvoir reconnaître les principales techniques de manipulation, comprendre leur mécanisme d'action et savoir s'en protéger.
- Mieux connaître vos traits de personnalité, pouvoir reconnaître ceux des autres, et mieux gérer les défis de compatibilité.

## Contenu de la formation.

La présence de quelques manipulateurs parmi votre clientèle peut perturber les activités de l'ensemble de votre organisation et causer des pertes financières importantes. Si l'un de vos collègues a ce défaut, c'est le climat de travail et la productivité de l'ensemble de l'équipe qui en souffrira.

Dans cette formation, vous apprendrez à reconnaître les techniques utilisées par les manipulateurs, et vous comprendrez pourquoi elles fonctionnent avec vous. Vous pourrez discerner les signes du langage non verbal associés au mensonge. Vous apprendrez également à utiliser des contre-mesures qui font appel à différents types de questions, au langage et au non verbal. Vous pourrez 'neutraliser' plus facilement la manipulation, et ainsi protéger votre organisation et vous-même contre des impacts négatifs.

Vous découvrirez également vos 5 traits de personnalité et vous apprendrez à reconnaître ceux des autres. Vous serez ainsi mieux outillé pour comprendre ce qui rend difficiles certaines de vos relations, et pour intervenir afin de les améliorer.

## Sujets couverts

- Description des 30 techniques souvent utilisées par les manipulateurs et leur fréquence.
- Discerner le vrai manipulateur de la personne ordinaire qui manipule sans s'en apercevoir et sans réelle mauvaise intention.
- Description des types de personnalité difficile prônes à la manipulation.
- Techniques d'écoute et de questionnement pour contrer la manipulation.
- Techniques non verbales pour contrer la manipulation.
- Comment reprendre son souffle et sa confiance en soi suite à la rencontre d'un manipulateur ou d'une personne ayant une personnalité très difficile.
- Les 5 traits de la personnalité.

**Mme Christine Simard** est titulaire d'un baccalauréat en psychologie, option industrielle, et possède une formation en technologies de l'éducation et en programmation neurolinguistique.

Spécialiste en relations client, en vente et en gestion, elle a été une pionnière dans l'implantation de centres d'appels au Québec auprès des entreprises clientes de Bell Canada et aussi pour Kimberly Clark Canada et Nortel. Elle a d'ailleurs implanté le premier centre d'appels de Nortel. Formatrice des plus dynamiques, elle a formé plus de 8,000 personnes au cours des dix dernières années.

Nos formations  
sont accompagnées  
d'un guide de suivi  
de formation et sont  
aussi offertes en  
entreprise !

**Info : tél: 514-316-7304 ; info@visiaction.com ; www.visiaction.com**

**Lieu :** Formation à distance sur Zoom, avec un ordinateur, une tablette ou un cellulaire. **Participants :** 12 maximum.

**Prix\*:** 347\$ et le prix de groupe est 247\$ par personne pour 6 inscriptions et plus à n'importe quelles formations.

**À venir :** Maîtrisez vos émotions : 18 juin-10 oct | Intelligence émotionnelle au travail: 16 avril-11 juillet | Coaching: 30 avril-9 juillet | Excel: 2 mai-8 août | Manipulateurs et personnalités difficiles: 4 avril-28 mai | Plaintes et clients difficiles: 11 juin- 8 oct | Temps, stress et efficacité: 12 sept | Service à la clientèle: 4 juin-17 sept. © VisiAction 2024



**\*\* Formation d'une journée, en ligne sur Zoom \*\***  
4 juin 2024 et 17 septembre 2024, de 8h30 à 16h30

Jusqu'à  
**30 %**  
de rabais\*

## Excellence en service à la clientèle

### 8h30-10h30 : **Offrez à chaque client le service qu'il attend !**

Nous avons souvent tendance à offrir le même service à tous nos clients ou à penser que nos clients recherchent la même chose que nous. Dans cette formation, Mme Simard dressera le portrait de quatre types de clients. elle vous aidera à identifier votre type de personnalité et celui de vos clients. Vous découvrirez comment vous adapter à vos clients, en fonction de leur personnalité. En misant ainsi sur le facteur humain, vous serez en mesure de fidéliser votre clientèle.

### 10h45 -11h50 : **La communication non verbale**

L'outil le plus puissant dont vous disposez pour influencer vos clients est votre communication non verbale. Leurs perceptions auront un impact déterminant sur leurs émotions, leur attitude ainsi que sur la crédibilité et la confiance qu'ils vous accorderont à vous et à votre organisation.

Cette formation vous aidera à être plus conscient et à maîtriser votre non verbal, tant au téléphone qu'en face à face. Vous apprendrez, entre autres, à mieux décoder le non verbal de vos clients et à améliorer la performance de votre voix. Vous favorisez ainsi la relation de confiance avec vos clients et optimisez l'impact de votre message.

### 13h10-14h45 : **La communication verbale et émotionnelle**

Le choix des mots influence aussi le désir du client de faire affaires avec vous. Vous verrez le choix des mots, le type et le niveau de langage à utiliser, les types de questions, les techniques d'écoute, ainsi que l'importance de l'empathie et comment la démontrer face aux clients.

Ces techniques améliorent la qualité de vos relations avec vos clients et font en sorte que vos clients aient toujours avec une perception positive de votre organisation.

### 14h45-16h30 : **Maîtriser les situations difficiles**

Faire passer son point de vue avec les clients difficiles n'est pas chose facile. Cette présentation dressera un bref portrait des types de clients difficiles. Elle portera sur le langage à utiliser pour mieux convaincre, les façons de dire non à un client ainsi que les attitudes et l'étiquette à avoir dans des circonstances difficiles ou délicates.

**Savoir-faire transmis :** • Utiliser des outils de communication verbale et non verbale

- Adapter votre service selon la personnalité du client
- Améliorer la qualité de votre écoute
- Réduire la résistance et convaincre plus facilement
- Mieux gérer la relation client avec un processus éprouvé en 6 étapes

**Info : tél: 514-316-7304 ; info@visiaction.com ; www.visiaction.com**

**Lieu :** Formation à distance sur Zoom, avec un ordinateur, une tablette ou un cellulaire. **Participants :** 12 maximum.

**Prix\*:** 347\$ et le prix de groupe est 247\$ par personne pour 6 inscriptions et plus à n'importe quelles formations.

**À venir :** Maîtrisez vos émotions : 18 juin-10 oct | Intelligence émotionnelle au travail: 16 avril-11 juillet | Coaching: 30 avril-9 juillet | Excel: 2 mai-8 août | Manipulateurs et personnalités difficiles: 4 avril-28 mai | Plaintes et clients difficiles: 11 juin- 8 oct | Temps, stress et efficacité: 12 sept | Service à la clientèle: 4 juin-17 sept. © VisiAction 2024

Nos formations  
sont accompagnées  
d'un guide de suivi.  
Elles sont aussi  
offertes en  
entreprise et en  
présence !



Cette formation d'une journée est seulement offerte en entreprise seulement.

# Communiquez efficacement

## Objectifs

Cette formation maximisera l'impact de vos communications en vous permettant de :

1. Augmenter votre charisme.
2. Structurer votre message pour être très convaincant.
3. Adapter votre message selon le type de personnalité de votre (vos) interlocuteur(s).
4. Obtenir davantage de collaboration et de résultats dans vos relations professionnelles.
- 5 Améliorer vos talents de négociateur.

## Contenu

### Développez votre charisme

Les leaders charismatiques inspirent leurs collègues de façon à qu'ils aient une performance au-delà des attentes normales. Vous apprendrez dans cette formation à développer votre charisme, et à communiquer pour livrer un message percutant.

### Comment convaincre

Rallier les gens à votre point de vue ! Tel est souvent l'objectif d'une communication efficace. Au cours de cet atelier, M. Rivest vous démontrera comment éviter le piège de l'argumentation, pour faire en sorte que les gens n'aient pas d'autre choix que d'être d'accord avec vous.

### Communiquez aux différents types de personnalité

Cet atelier présentera quatre types de personnalité. Vous apprendrez à améliorer l'efficacité de vos communications en vous adaptant à la personnalité de vos interlocuteurs.

### Obtenez plus de collaboration avec la CNV

Notre façon habituelle de communiquer nous amène à défendre notre point de vue plutôt que d'avoir une réelle écoute de l'autre, ce qui crée beaucoup de frustration. La Communication Non-Violente (CNV) vous permettra de créer un climat de collaboration. En utilisant la CNV, vous donnez à l'autre envie de s'impliquer dans la recherche d'une solution gagnant-gagnant, plutôt que de le placer sur la défensive. Il en résulte des relations plus harmonieuses et de meilleurs résultats.

### Techniques et stratégies de négociation

Cet atelier améliorera votre performance comme négociateur. Vous apprendrez à :

- Préparer efficacement vos négociations
- Augmenter votre rapport de force
- Contrôler la dynamique de la négociation pour qu'elle soit à votre avantage
- Faire une bonne lecture de la situation de votre vis-à-vis
- Obtenir le plus de concessions possible

**M. Normand Rivest**, MBA et Diplôme d'Études Supérieures en Gestion, est président de VisiAction et oeuvre dans le domaine de la formation depuis plus de 4 ans.

Formateur percutant, il est passé maître dans l'approche « expérientielle », grâce à laquelle les participants découvrent les notions enseignées en les mettant en pratique. Ses formations sont conçues pour maximiser le transfert de connaissances et pour avoir un impact durable.

### Approche Pédagogique

- Exposés des formateurs
- Discussions
- Exercices en classe
- Extraits vidéos
- Jeux de rôle
- Exercices pratiques avant et après la formation

Nos formations sont accompagnées d'un guide de suivi de formation et sont aussi offertes en entreprise !

**Info : tél: 514-316-7304 ; info@visiaction.com ; www.visiaction.com**

**Lieu :** Formation à distance sur Zoom, avec un ordinateur, une tablette ou un cellulaire. **Participants :** 12 maximum.

**Prix\*:** 347\$ et le prix de groupe est 247\$ par personne pour 6 inscriptions et plus à n'importe quelles formations.

**À venir :** Maîtrisez vos émotions : 18 juin-10 oct | Intelligence émotionnelle au travail: 16 avril-11 juillet | Coaching: 30 avril-9 juillet | Excel: 2 mai-8 août | Manipulateurs et personnalités difficiles: 4 avril-28 mai | Plaintes et clients difficiles: 11 juin- 8 oct | Temps, stress et efficacité: 12 sept | Service à la clientèle: 4 juin-17 sept. © VisiAction 2024