



**ΛÉOS**  
CONSULTANTS  
CHASSEUR DE TALENTS

## FORMATIONS & COACHING

2020

Management

Vente

Relation client

Coaching

Aix/Marseille – Paris – Lyon – Strasbourg – Lille – Toulouse – Nantes – Bordeaux

# Nos champs d'action de formation



- Les techniques de vente et négociation commerciale.
- La gestion de la relation client en face à face ou par téléphone.
- Le management opérationnel.
- Le leadership et la cohésion d'Equipe.
- Les techniques de communication (PNL, Communication non verbale, Assertivité, Méthodes des Couleurs...).
- La gestion du temps.
- La prise de parole en public.
- Les techniques de recrutement.
- La réussite des entretiens individuels.
- La formation de formateur et la transmission de savoir-faire.
- La vente conseil en magasin.

## La démarche pédagogique AÉOS

Notre démarche pédagogique est volontairement pragmatique :

- Des formations et accompagnements personnalisés, « sur mesure », pour un retour mesurable des performances.
- Elaborée à partir d'une pédagogie active par objectif, impliquant les stagiaires en tant qu'acteurs de leur formation.
- Prise en compte des attentes et objectifs de l'entreprise et des participants, adaptation à leur quotidien, afin de satisfaire les objectifs et d'apporter de nouvelles options aux stagiaires.
- Chaque intervention se termine par une prise d'engagement individuel, impliquant les participants à une mise en application et à l'action.
- Le consultant Aéos, dédié à la mission, reste à la disposition de l'entreprise afin d'assurer le suivi de l'intervention.

# MANAGEMENT

Quelques thèmes  
proposés :



## 1. LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

- Acquérir méthodes et outils pour animer son équipe au quotidien.

## 2. LE MANAGEMENT PAR OBJECTIFS

- Définir les performances à atteindre pour chaque service puis pour chaque employé, permettant d'obtenir une coordination de l'ensemble de l'organisation.

## 3. PILOTER & MOBILISER SON EQUIPE

- Le pilotage d'activité : Outil d'animation d'équipe.

## 4. MÉTHODE DISC

- Identifier sa couleur, adapter sa communication et son comportement.

## 5. MANAGER-COACH DE COLLABORATEUR

- Stimuler ses équipes tout en visant la performance.

## 6. L'ENTRETIEN ANNUEL

- Outil de management et de projection professionnelle.

## 7. LE MANAGEMENT COLLABORATIF

- Développer l'intelligence collective.

# MANAGEMENT

Quelques thèmes  
proposés :



## 8. LES ACCOMPAGNEMENTS « TERRAIN »

- Dans une logique de transfert de compétences ou de suivi, quelle posture dois-je adopter en tant que manager?

## 9. LA CRÉDIBILITÉ DU MANAGER

- Sur quoi repose t'elle? Le triangle du positionnement et les risques du dépositionnement.

## 10. LA FONCTION DE MANAGER

- Rôle, droits et devoirs, la transposition du savoir au savoir-faire, les pièges à éviter.

## 11. LE MANAGEMENT SITUATIONNEL

- Identifier son style de management, ses missions, savoir se positionner comme manager en s'adaptant aux différents profils de son équipe.

## 12. LE MANAGER INTÉGRATEUR DE TALENTS

- Comment intégrer et accompagner un nouveau collaborateur ?

## 13. LE MANAGER FORMATEUR INTERNE

- Comment organiser la montée en compétence des collaborateurs, s'adapter aux stades d'apprentissage et accompagner chacun ?

## MANAGEMENT

Quelques thèmes  
proposés :



### 14. MIEUX GERER SON TEMPS

- Savoir prioriser ses activités. Identifier ses propres « mangeurs de temps » et savoir y faire face.

### 15. REUSSIR LES ENTRETIENS INDIVIDUELS

- L'entretien de progrès, l'entretien de recadrage, l'entretien hebdomadaire.

### 16. L'ANIMATION DE REUNION

- Préparer et animer une réunion génératrice de motivation (pilotage de réunion, organisation, animation, passation des messages).

### 17. LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

- La préparation, le maintien conscient, la gestion du trac et des réactions du groupe.

### 18. LA DELEGATION

- Que déléguer, à qui, comment et pourquoi ? La délégation comme levier de motivation.

## VENTE B2B

Quelques thèmes  
proposés :

### 1. LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE EN BtoB

- Optimiser ses ventes & Professionnaliser sa démarche commerciale en clientèle.

### 2. LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE PAR TÉLÉPHONE

- Optimiser ses ventes & Professionnaliser sa démarche commerciale au téléphone.

### 3. LES 6C

- Structurer sa démarche commerciale.

### 4. LA PROSPECTION

- Conquérir de nouveaux clients par le biais de la prospection physique, téléphonique et digitale.

### 5. VENTE COMPLEXE / VENTE SOLUTION

- Techniques de vente pour commerciaux confirmés.

### 6. LA NÉGOCIATION COMMERCIALE

- Savoir négocier « gagnant-gagnant » tout en préservant sa marge.

## VENTE B2C

Quelques thèmes  
proposés :

### 1. LA PRISE DE CONTACT

- Regard, disponibilité, phrase d'accroche ou comment faire la différence dès les premiers mots.

### 2. LA PRISE EN CHARGE

- Susciter l'envie du client d'emblé, ses besoins et attentes.

### 3. LE CONSEIL

- Les caractéristiques et avantages clients, le plaisir, les bénéfices.

### 4. LES OBJECTIONS

- Écouter, accepter, traiter.

### 5. LA NEGOCIATION

- Savoir négocier dans une relation gagnant/gagnant.

### 6. LA CONCLUSION

- Rassurer et entraîner le client.

### 7. LA RELANCE DE DEVIS

- Acquérir des outils et méthodes pour relancer les clients.

## ATELIERS VENTE

### TRAINING

Quelques thèmes  
proposés :

#### 1. ATELIER « PRÉPARER SES RDV »

- Objectif de sensibilisation pour les « juniors »

#### 2. ATELIER « PHONING »

- Techniques de vente

#### 3. ATELIER « DÉCOUVERTE »

- Techniques de vente

#### 4. ATELIER « ARGUMENTATION »

- Techniques de vente

#### 5. ATELIER « TRAITEMENT DE L'OBJECTION »

- Techniques de vente

#### 6. ATELIER « CLOSING »

- Techniques de vente

#### 7. ATELIER « RÉFÉRENCES ACTIVES »

- Techniques de vente

#### 8. ATELIER « GESTION DU MECONTENTEMENT CLIENT »

- Techniques post vente

## RELATION CLIENT

Quelques thèmes  
proposés :

### 1. LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

- Relation client / Télévente & Téléprospection.

### 2. RELATION CLIENT ET GESTION DE L'ACCUEIL

- Relation client / Face à Face & au Téléphone.

### 3. RELATION CLIENT ET APPELS SORTANTS

- Relation client / Télévente.

### 4. RELATION CLIENT ET CLIENTS MÉCONTENTES

- Désamorcer le conflit et consolider la relation.

### 5. SITUATIONS SPÉCIFIQUES :

- Relance d'impayés , SAV, et Hotline...

## COACHING

**Des coachs certifiés  
avec diplômes et  
méthodes reconnus**



**Aéos intervient auprès des managers, de dirigeants et de commerciaux :**

- L'accompagnement à la prise de fonction.
- La mise en œuvre d'une stratégie commerciale.
- Le pilotage d'une équipe.
- Asseoir sa légitimité auprès de l'équipe, du CODIR.
- Améliorer sa communication auprès de l'équipe de direction afin de mieux porter les projets.
- L'accompagnement terrain des commerciaux

# Vos intervenants



JEAN-LUC CAILLIERET

## CONSULTANT EXPERT EN RECRUTEMENT ET FORMATION

### Jean-Luc CAILLIERET

54 ans, 2 enfants, ex sportif de haut niveau en athlétisme et **Dirigeant d'Aéos Consultants**.

Passionné par "l'humain" et les métiers de la vente, après un parcours comme Manager Commercial auprès de PME et grands groupes, cela fait 14 ans que Jean-Luc évolue en tant que Recruteur, Coach et Formateur. Praticien en PNL il maîtrise aussi les techniques de l'assertivité et de l'analyse transactionnelle. Il intervient dans le recrutement, la formation, le coaching de Commerciaux & Managers et en tant que conseil, dans l'élaboration de stratégies commerciales auprès de dirigeants de PME.



VÉRONIQUE ESTIVAL

## CONSULTANTE EXPERTE

### Véronique ESTIVAL

22 années d'expérience de commerciale terrain en passant par la direction d'agence commerciale chez RISO France puis la responsabilité de la formation d'un groupe d'envergure nationale lui permettent de mettre en place des outils pragmatiques, simples et valorisables. Son expertise se consolide dans l'ingénierie pédagogique, la formation et l'accompagnement terrain.



MARIE-HÉLÈNE MASSANE

## CONSULTANTE EXPERTE

### Marie-Hélène MASSANE

Diplômée d'ESC, elle occupe des fonctions commerciales et marketing dans un grand groupe, puis co-crée une PME. Dans la seconde partie de son parcours professionnel, Marie-Hélène se consacre aux activités de conseil en entreprises. Son expertise se consolide alors en formation et coaching de managers et d'opérationnels. Riche d'expériences variées et de formations solides, elle œuvre sur ses thèmes de prédilection avec engagement et convictions, pour contribuer au changement et à l'épanouissement de chacun. Coach certifiée Coaching Orienté Solution® et praticienne PNL, elle intervient dans le secteur privé auprès de grandes entreprises ou de petites entreprises, et également dans le secteur public.

# Vos intervenants



## CONSULTANT EXPERT

### François HERMAND

10 années d'expérience dans le domaine de la Grande Distribution, de manager à directeur de magasin ; et 10 années dans le domaine de la formation en Management, du conseil en Ressources Humaines, et du coaching opérationnel pour de grands groupes tels que Cora, Promod, Les boulangeries PAUL. Passionné par l'humain, sa pratique de l'encadrement, de la formation, et du conseil lui permettent d'intervenir efficacement dans le recrutement de profils de Managers, plus particulièrement dans le milieu de la Grande Distribution.



### Nos domaines d'intervention

- La formation commerciale & management
- L'accompagnement de commerciaux & de managers
- Le conseil en stratégie commerciale
- Le recrutement, chasseur de talents

### Vos interlocuteurs :

**Jean-Luc CAILLIERET**

Dirigeant

[jl.caillieret@aeos-consultants.fr](mailto:jl.caillieret@aeos-consultants.fr)

0 806 110 106

**Nadia LAILHEUGUE**

Assistante Pôle Formation

[n.lailheugue@aeos-consultants.fr](mailto:n.lailheugue@aeos-consultants.fr)

04 42 64 54 95