



AMVR_{bvba}

Gobbelsrode 42, 3220 HOLSBEK. Tél: 016/62.35.22 info@amvr.be
www.amvr.be

Formation – Conseil - Recrutement

Formation

Points de départ :

Notre objectif principal est de contribuer au succès de votre entreprise. Nous partons du principe que ce succès est déterminé notamment par :

- Les capacités de management du personnel dirigeant.
- Une bonne structure organisationnelle.
- Les compétences et aptitudes des collaborateurs.
- Le succès dans la vente.

Sur cette base, AMVR propose des programmes de formation centrés sur la communication, le management, la vente et l'organisation.

Notre philosophie de formation :

L'expérience pratique nous montre que l'objectif d'une formation ne peut être atteint que moyennant satisfaction de quatre conditions fondamentales :

- La formation doit être adaptée à la situation concrète des participants. La formation est donc avant tout **un travail sur mesure.**
- Les participants n'ont que faire de développements théoriques interminables. Ce qu'ils veulent, c'est une formation **orientée vers la pratique** avec des exercices mettant en scène des situations réelles et avec des références concrètes.
- La formation est une communication à double sens. Le formateur doit être très **professionnel** pour pouvoir diriger les interactions avec les participants et pour pouvoir répondre aux questions concrètes.
- Le processus de formation ne s'achève pas avec la formation. Le **suivi** interne ou externe détermine dans une large mesure la pérennité du succès de la formation.

Les quatre piliers dans la pratique :

1° Sur mesure

AMVR n'assure que des formations sur mesure ('in-company'). Chaque programme de formation est un travail sur mesure tenant compte des besoins des collaborateurs, des objectifs de la direction et de la culture de l'entreprise. Nous établissons donc les programmes de formation en respectant les étapes suivantes :

- Analyse approfondie de la situation :
 - Briefing du donneur d'ordre, en insistant particulièrement sur les objectifs, la motivation, le niveau des participants et le suivi.
 - Entretiens détaillés avec les responsables concernés, les futurs participants et d'autres collaborateurs ayant une bonne perception de la problématique.
 - Si nécessaire des observations de la situation de travail seront mises en place.
- Sur base de cette analyse, nous établissons un programme que nous soumettons ensuite à la direction concernée :
 - Contenu du programme : domaines du savoir + techniques et aptitudes concernés par le programme.
 - Méthodes de formation utilisées.
 - Conventions en termes de suivi.
 - Nombre de jours de formation et planning de formation.
- À l'issue de la première journée, une réunion de feed-back peut être organisée avec le responsable de la formation et le formateur AMVR. Lors de cette réunion, le point de vue de chacune des trois parties concernées sera pris en compte :
 - Le point de vue des participants eux-mêmes, sur base des formulaires d'évaluation que ces participants auront complétés.
 - L'évaluation faite par le formateur lui-même.
 - Les feed-back des dirigeants concernés et/ou du responsable de la formation.Cette réunion permet d'adapter le programme et de fixer le contenu et l'objectif des plans d'action.
- Nos formateurs font régulièrement rapport sur le déroulement de la formation et l'évolution du processus d'apprentissage.

2° Orienté vers la pratique

L'apprentissage de compétences en communication, vente, management et organisation est surtout une question de pratique. Les participants aux formations ne demandent pas de longs développements théoriques. Ce qu'ils veulent, ce sont des repères concrets leur permettant d'utiliser concrètement les techniques apprises.

- 75 % du temps de formation est consacré à des cas concrets, afin que les participants puissent s'exercer le plus possible. Un processus d'amélioration est ainsi d'ores et déjà mis en œuvre pendant la formation.
- Les exercices sont entièrement adaptés à des situations réelles, afin d'optimiser l'efficacité de la formation.
- Lors du jeu de rôles, le formateur joue toujours le rôle de l'interlocuteur de telle sorte que
 - un processus d'apprentissage optimal adapté à chaque individu puisse être mis en œuvre,
 - le formateur puisse accroître progressivement le niveau de difficulté,
 - plusieurs caractères et plusieurs argumentations sous-jacentes des interlocuteurs puissent être simulés,
 - les objectifs soient atteints et des situations réalistes se présentent.
- Chaque jeu de rôles est filmé avec une caméra-vidéo pour que, par la suite, l'entretien puisse être analysé en profondeur sur la base faits. Le formateur suscite les interactions au sein du groupe. Les participants sont invités à réfléchir sur leurs propres expériences et à exprimer ce qu'ils ont ressenti. Grâce à ce processus exigeant et interactif, les participants se sentent beaucoup plus directement concernés. Les analyses des participants sont complétées par l'analyse professionnelle du formateur, ce qui crée une valeur ajoutée certaine.
- Les participants aux formations apprennent donc à analyser des entretiens et des situations pour pouvoir eux-mêmes accompagner le processus d'apprentissage après la formation (processus de 'self-coaching').

3° Des formateurs professionnels

AMVR détient le certificat de satisfaction des clients QFor de la société d'audit Management Information et a été agréé par les autorités flamandes pour l'utilisation des chèques formation flamands.

Ces normes de qualité ont pu être respectées grâce à l'expérience accumulée par les formateurs d'AMVR dans des secteurs et fonctions divers.

Nos formateurs consacrent eux-mêmes une bonne partie de leur temps à l'étude et au perfectionnement, tant sur le plan du contenu que sur le plan des techniques de formation.

4° Suivi

Pendant la formation proprement dite, les techniques sont assimilées par voie d'exercices et les participants apprennent à découvrir leurs points forts et leurs points faibles. L'objectif est que dans la période suivant la formation, les participants finissent par maîtriser parfaitement les nouvelles techniques.

Les participants aux formations reçoivent donc avant tout les outils nécessaires à l'application de ce processus de 'self-coaching'.

Le suivi par le supérieur hiérarchique direct accélérera encore ce processus d'apprentissage et générera un effet d'apprentissage durable. AMVR peut vous aider de différentes manières : en familiarisant le supérieur avec ce processus de coaching ; en assurant un suivi individuel en dehors de la séance de formation ou en élaborant avec vous une formation de suivi.

Matières de formation :

1° Le people-management et le self-management

- Le coaching ou l'accompagnement de collaborateurs
- La gestion des conflits
- Le leadership situationnel
- Comment motiver et stimuler ses collaborateurs
- La communication verbale
- La communication non verbale ou le langage du corps comme outil de management
- Le travail d'équipe
- L'assertivité
- Les entretiens de fonctionnement et d'évaluation
- Comment négocier
- La formation du formateur (Train the Trainer)
- Comment déléguer des tâches
- Le management pour teamleaders et chefs d'équipe
- Le système de parrainage dans l'organisation
- La rose de Leary ou l'influence du style interpersonnel dans la communication

2° La vente

- Les techniques de vente pour les collaborateurs des services externes
- Les techniques de vente pour des guichetiers
- L'orientation client pour commerciaux
- Les techniques d'interview dans un call center
- Comment réagir face aux résistances ?
- Comment convaincre le client ?
- Les techniques de conclusion
- L'account management
- La vente lors d'un salon

- La présentation de l'entreprise et de produits
- La vente envers une unité centrale de prise de décision (DMU)
- Le service après-vente : la base pour la prochaine vente
- Comment gérer les plaintes
- La typologie des clients

3° Communication interne et externe

- Communication avec des interlocuteurs internes et externes (collègues, supérieurs hiérarchiques, fournisseurs, clients, ...)
- L'orientation client à travers toute l'organisation
- Réunions et présentations
- Gestion des débiteurs et clients satisfaits
- Réceptionniste et secrétaire : élément de base interne et image externe de l'entreprise
- La secrétaire de direction comme levier pour le rendement du patron
- Les techniques d'interview
- L'assertivité
- Les techniques de présentation

4° Organisation

- La gestion du temps
- La gestion du stress et de l'efficacité personnelle
- Accompagnement des processus de changement
- Pourquoi et comment déléguer des tâches

Suivi du développement et conseil

Accompagnement individuel :

- Accompagnement individuel de certains dirigeants et de certains collaborateurs, en concertation avec la direction ou le service du personnel :
 - Lorsque des zones de tension internes entravent le fonctionnement du département ou l'exercice de la fonction.
 - Pour les dirigeants et collaborateurs qui, à court terme, doivent acquérir de nouvelles compétences pour mieux exercer leur (nouvelle) fonction.
- Méthodologie :
 - Entretien avec la direction ou le responsable direct
 - Un entretien avec la personne concernée
 - Étude de faisabilité
 - Proposition
 - Le coaching personnel de la personne concernée
 - Développement d'un plan d'action + suivi
- Aspects pratiques :
 - **Certificat QFOR** de satisfaction des clients via audit externe
 - AMVR est un organisme de formation agréé.

Conseil :

- Conseils et accompagnement concernant les sujets suivants :
 - Déterminer et définir la vision et la stratégie
 - Déterminer les rôles et tâches du management vis-à-vis l'exécution pratique
 - Audits de communication interne et conseils pour optimiser les flux de communication interne.
 - Accompagnement d'un processus de changement
- Méthodologie :
 - Entretien avec la direction ou le responsable direct (quand il s'agit d'un service ou d'un département).
 - Étude de faisabilité
 - Proposition
 - Mise en œuvre + suivi

Feedback à 360 °

- Accompagnement de l'organisation lors de l'instauration d'un 360° feedback.
 - Accompagnement lors de la rédaction des questions pour les différents groupes cibles (le dirigeant, le collaborateur, les collègues, les clients, les collaborateurs indirects...)
 - Accompagnement du supérieur hiérarchique (analyse des résultats des différents groupes cibles).
 - Accompagnement lors de la discussion des résultats entre le supérieur et ses collaborateurs
 - Mettre en marche et guider le plan d'action
- Méthode de travail
 - Entretien avec la direction et les relations humaines concernant le but du feedback à 360°.
 - Fixer la méthodologie.
 - La proposition concrète par AMVR
 - L'accompagnement du processus

Recrutement

- Agréé par la Communauté flamande, sous le numéro VG.57 B.
- Recrutement de collaborateurs centré sur les compétences de communication.
- Groupes cibles :
 - Vente (collaborateurs des services interne et externe, marketing, gestionnaires des débiteurs, gestionnaires des clients principaux, directeurs de département, des ventes et du marketing)
 - Réceptionnistes, secrétaires, secrétaires de direction
 - Fonctions dirigeantes
- Tests :
 - Psychologiques
 - Évaluation, centrée sur le potentiel commercial du candidat