






Séminaires,
workshops et
formations sur mesure

animés par
Pierre-André Blandenier

Ringstrasse 10 • CH - 2560 NIDAU

 (0)32 331 27 27

 (0)79 640 11 11

 (0)32 331 27 27

 pab@blandenier.com

 www.blandenier.com





Présentation personnelle


- ✍ De formation commerciale, j'ai fait mes études de base à l'Ecole Supérieure de Commerce de La Neuveville.
- ✍ De langue maternelle française, je parle couramment le **suisse allemand, l'allemand et l'anglais**.
- ✍ J'ai travaillé pour Swisscom en tant que chef de service ayant la responsabilité du secteur vente téléinformatique. J'ai pratiqué la vente sous ses différents aspects, contact direct, mailing, par téléphone. Puis j'ai poursuivi mon activité professionnelle au sein de Swisscom en tant que formateur-consultant. J'avais la responsabilité de former les employés et les cadres de l'entreprise dans les **domaines de la vente, du marketing, du management, de la communication et du développement personnel**. J'ai suivi de nombreux cours de perfectionnement internes et dans des instituts de formation spécialisés, tel le SAWI. Dans le domaine du marketing et du management, je suis titulaire du **brevet fédéral de technicien en marketing**. J'ai aussi acquis une expérience approfondie dans le domaine relationnel, communication et coaching. Je suis titulaire du diplôme de Master en PNL (programmation neuro-linguistique). Je suis également **diplômé Enseignant certifié PNL/NLP**, ce qui me positionne à la pointe du progrès dans les domaines du coaching, du développement personnel, relationnel et de l'enseignement en général.
- ✍ J'ai acquis une grande expérience professionnelle pendant les **19 années de mon activité en tant que formateur-consultant**.
- ✍ **Quelques clients :**
Rolex, Nokia, la Poste, Swisscom, Bulgari, l'Oréal, l'Armée, Generali, Cartier, TCS, Interdiscount, Concordia, WCJ, Securitas, la Mobilière, Hospice Général de Genève, la Gendarmerie de Genève, l'Etat de Neuchâtel, Canton de Fribourg, Canton de Berne et de nombreuses PME.

En ayant à la fois une formation commerciale, en marketing-management, en relations humaines et ayant une vaste expérience de la formation en entreprise, j'ai souvent été appelé à conduire des **actions de formations sur mesure par rapports aux besoins de mes clients**.

Ringstrasse 10 • CH - 2560 NIDAU

 (0)32 331 27 27

 (0)79 640 11 11

 (0)32 331 27 27

 pab@blandenier.com

 www.blandenier.com



Contact client

Relation avec le Client

Comprendre les motivations du client
Communiquer avec les clients
Améliorer le contact client
Correspondance commerciale moderne

Entretien de vente

Vendre efficacement
Vente avec typologie Insight ou Triogram
Entraîner son potentiel
Training on the job

Contact téléphonique

Maîtriser l'appréhension au téléphone
Améliorer l'accueil
Adapter son langage et son rythme
Ecoute active du client
Résoudre les conflits
Training on the job

Exposition

Savoir vendre à une exposition
Entraîner son potentiel sur un stand
Training on the job

Télémarketing

Acquérir les notions du télémarketing
Télémarketing et action de vente
Télémarketing et action clientèle
Prise de rendez-vous téléphoniques
Training on the job


Réclamations


Comprendre le client mécontent
Traiter une réclamation écrite
Traiter une réclamation orale
Négocier avec un client agressif


Correspondance moderne

Savoir écrire de façon moderne
Eviter les erreurs

Ringstrasse 10 • CH - 2560 NIDAU

 (0)32 331 27 27

 (0)79 640 11 11

 (0)32 331 27 27

 pab@blandenier.com

 www.blandenier.com



Management

Marketing appliqué

Le Marché de l'entreprise
La Clientèle de l'entreprise
Le Service à la clientèle
Un Service management professionnel
Recherche des dysfonctionnements
Proposition d'amélioration

Rationalisation

Gestion du temps
Améliorer l'organisation
Améliorer l'efficacité

Communication

Améliorer la communication interne
Développer la culture d'entreprise
Communiquer entre collègues
Animation de séances
Gérer un projet


Motivation


Comprendre les mécanismes de motivation
Savoir motiver le personnel
Améliorer l'esprit d'équipe
Améliorer l'efficacité du groupe


Management du Personnel

Conduite du personnel
Assessment Center, sélection de cadres
Maîtriser/Gérer les conflits
Négocier de façon optimale
Relation gagnant/gagnant
L'entretien d'évaluation annuel
L'entretien d'embauche

Ringstrasse 10 • CH - 2560 NIDAU

 (0)32 331 27 27

 (0)79 640 11 11

 (0)32 331 27 27

 pab@blandenier.com

 www.blandenier.com



Coaching

Des managers

- Apprendre à coacher
- Développer sa compétence de coach
- Fixation des priorités
- Gérer le stress au quotidien
- Organisation du travail
- Conduite du personnel
- Résolution de crises et conflits
- Mise en place de stratégies nouvelles

Des collaborateurs

- Accroître sa motivation
- Améliorer le contact client
- Rationaliser son travail
- Développer ses capacités à communiquer
- Donner des outils pour mieux gérer les situations de crises



Assessment Center

Définition L'objectif principal poursuivi par l'Assessment Center (AC) est une aide à la décision dans des situations telles que le recrutement, une promotion ou une réorientation. L'autre objectif est de détecter les points d'amélioration possibles du ou des candidats afin de le(s) former.

Analyse et évaluation L'analyse porte sur les compétences en savoir être et savoir communiquer.

Du sur mesure Afin d'être efficace, l'AC doit être préparé sur mesure par rapport au poste à repourvoir.

Quelques thèmes possibles Communication, gestion de conflits, travail en team, parler en public, flexibilité, logique, intelligence émotionnelle, coaching, motivation, prise de décisions...

Feed-back et suivi Un AC de qualité implique un feed-back et un suivi de qualité. Une relation étroite entre la Direction et les RH de l'entreprise d'une part et les assesseurs internes et externes d'autre part est un gage important de succès.



Développement personnel

Maîtrise du Stress

Comprendre les sources de stress
Stratégies de maîtrise du stress
Gérer le stress au quotidien
Organiser son travail

Maîtrise du Temps

Organiser son temps
Gérer le stress
Rationaliser son travail

Parler en Public

Maîtriser la communication
Vocabulaire et arguments selon l'objectif
Maîtrise des supports didactiques

Lecture Globale

Apprendre les techniques
Développer la concentration
Mémorisation et intuition
Accroître vitesse de lecture
Développer sa productivité

Communication

Apprendre les formes de relations
Comprendre sa relation avec autrui
Maîtriser les formes de transactions


Connaissance de soi


Se fixer des objectifs
Accéder à ses ressources
Maîtriser ses craintes et peurs
Améliorer son efficacité
Méthode du structogram et triogram


Négociation

Stratégies de négociation
Négociation win/win
Techniques concrètes

Ringstrasse 10 • CH - 2560 NIDAU

 (0)32 331 27 27

 (0)79 640 11 11

 (0)32 331 27 27

 pab@blandenier.com

 www.blandenier.com