

**BOOSTEZ LE
CAPITAL
HUMAIN DE
VOTRE
ENTREPRISE**



2024

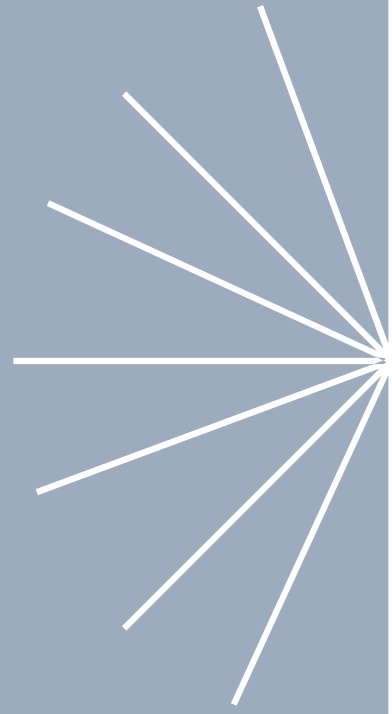
CATALOGUE DE NOS FORMATIONS

CHARLES BRILLET FORMATION & COACHING



Charles Brillet
Formation & Coaching

SOMMAIRE



01

INTRODUCTION

02

UNE APPROCHE KAIZEN

03

NOS FORMATIONS 2024

04

NOS COACHINGS 2024

05

POURQUOI SE FORMER
CHEZ NOUS ?



INTRODUCTION



Dans un monde en constante évolution, marqué par l'essor du numérique et des nouveaux profils de clients, la formation des collaborateurs est devenue un enjeu majeur pour les entreprises.

Charles Brillet Formation & Coaching, fort de plus de 12 ans d'expérience auprès de 250 agences et 2500 collaborateurs, propose des programmes sur mesure pour répondre à ces défis.

Nos formations visent à renforcer les compétences, l'adaptabilité et la croissance personnelle et professionnelle des équipes, permettant ainsi aux agences d'assurance de rester compétitives et d'améliorer leur service client.

Chez Charles Brillet Formation & Coaching, nous plaçons l'innovation et l'adaptabilité au cœur de nos formations. Nos programmes s'ajustent constamment aux nouveautés du secteur, intégrant des masterclass innovantes et des activités ludiques pour une expérience d'apprentissage dynamique.

Nous utilisons des jeux, des mises en situation et des méthodes expérimentales, constituant 40 % de nos formations, pour garantir un apprentissage efficace et engageant.

Notre formation phare, le BOOSTERCAMP (marque déposée), illustre parfaitement cette approche avec une mise en œuvre réelle de prise de rendez-vous en agence, offrant une expérience pratique et immersive aux participants.

UNE APPROCHE KAIZEN

Dans notre offre de formation, nous adoptons une approche Kaizen, qui signifie "amélioration continue".

Cette philosophie japonaise est au cœur de notre démarche pédagogique.


Après chaque session de formation, nous collectons activement les retours d'expérience pour peaufiner et améliorer continuellement nos programmes.

Cela nous permet de nous adapter rapidement aux besoins évolutifs des participants et d'assurer que nos formations restent dynamiques, pertinentes et de haute qualité.

Notre objectif est d'offrir une expérience d'apprentissage qui s'enrichit et évolue constamment, reflétant l'esprit d'innovation et d'excellence de l'approche Kaizen.

Ces objectifs sont intégrés et alignés avec les indicateurs de notre certification Qualiopi.



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

NOTRE PROCESSUS QUALITÉ ACCOMPAGNE LA CROISSANCE DES COLLABORATEURS ET DES DIRIGEANTS.

Pour chaque formation, nous procédons à un recueil approfondi des besoins, incluant souvent une visioconférence préparatoire avec les dirigeants ou responsables de formation.

Chaque participant reçoit un questionnaire avant la formation.

À l'issue de celle-ci, un questionnaire à chaud est réalisé pour recueillir les impressions immédiates.

Enfin, six mois après la formation, un questionnaire à froid est envoyé au dirigeant pour évaluer l'impact à long terme de la formation sur l'organisation.

Cette approche rigoureuse nous permet d'aligner nos formations avec les indicateurs de notre certification Qualiopi.

NOTRE ARBRE À BONHEUR

Chez Charles Brillet Formation, nous avons une particularité unique : notre "Arbre à Bonheur".

À chaque session de formation, les participants sont invités à écrire en une phrase leur expérience, en utilisant uniquement des mots positifs.

Ces messages sont ensuite accrochés aux branches de notre arbre, qui trône fièrement dans notre bureau. Cet arbre symbolise la croissance et l'épanouissement personnel et professionnel de nos participants, et constitue un témoignage vivant de l'impact positif de nos formations.

MESURES DE QUALITÉ 2024

SATISFACTION GLOBALE : 9,70/10

QUALITÉ DE L'INTERVENANT

- OPTIMALE : 79%
- ADAPTÉE : 21%
- INSATISFACTION : 0%

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- OPTIMALE : 55%
- ADAPTÉE : 45%
- INSATISFACTION : 0%

INTERACTIVITÉ

- OPTIMALE : 82%
- ADAPTÉE : 18%
- INSATISFACTION : 0%

TAUX DE RECOMMANDATION (NPS): 9,83/10



NOS FORMATIONS 2024

01

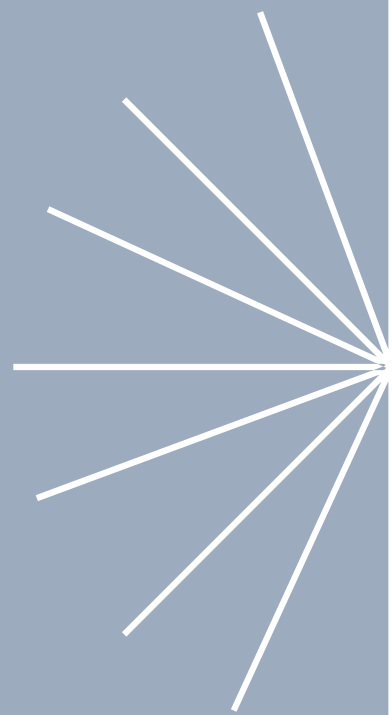
VENTE & RELATION CLIENT

02

MANAGEMENT

03

COMMUNICATION



VENTE & RELATION CLIENT

01

RELATION CLIENT &
FIDELISATION

03

L'ART DE L'APPROCHE
GLOBALE

05

VENDRE AVEC CHATGPT

07

CONSEILLER ET VENDRE
AVEC LA PNL

09

GESTION DU TEMPS ET
EFFICACITÉ DU
CONSEILLER CLIENT

02

BOOSTERCAMP - PRISE DE
RENDEZ-VOUS CLIENT

04

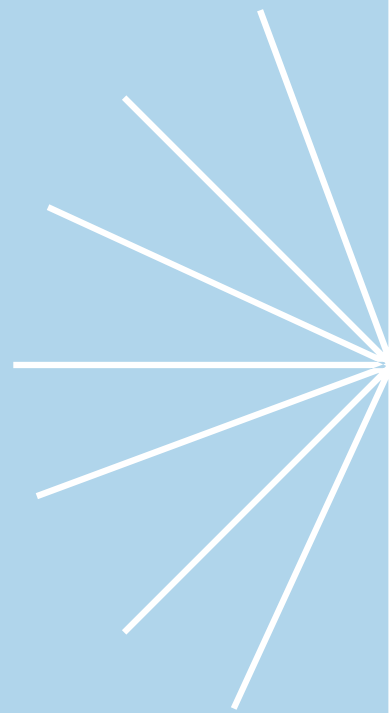
CHOISIR POUR NE PLUS
SUBIR

06

LA NEGOCIATION
COMMERCIALE COMPLEXE

08

L'EXCELLENCE DE LA
RELATION CLIENT





FORMATION RELATION CLIENT ET FIDÉLISATION

Initiez le contact, forgez des liens durables.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Équiper les conseillers avec les compétences nécessaires pour initier proactivement des interactions client, renforçant ainsi les relations et la fidélité à long terme.

Deux objectifs spécifiques :

- Améliorer l'engagement proactif : Former les conseillers à initier le contact avec les clients de manière stratégique pour anticiper et répondre à leurs besoins.
- Renforcer les compétences relationnelles : Développer chez les conseillers des compétences avancées en communication et en gestion des relations pour maximiser la satisfaction et la rétention des clients.

PROGRAMME DE FORMATION:

Comprendre les enjeux actuels de la relation client en assurance.

- Vente et conseils en assurance.
- Respect du devoir de conseil et de l'obligation d'information.
- Comprendre le nouveau comportement des clients.
- Mise en place d'une action commerciale.

Conquête ou fidélisation ? Un savant dosage est nécessaire.

- Créer un climat de confiance avec ses clients.
- Personnaliser son accueil client.
- Vers une organisation ON/OFF.
- Fidéliser par l'écoute active.
- Comprendre l'expérience client.
- Éveiller les besoins de son client.
- Évaluer la satisfaction et l'insatisfaction.

Mise en œuvre d'une stratégie de fidélisation :

- Quel programme de fidélisation pour mon agence ?
- Les différents types d'appels de fidélisation :
 - Appels sourire
 - Appels de courtoisie
 - Appels de bienvenue
 - Appels ciblés
 - Appels multi-détention
 - Appels de rétention et anciens clients
- Récompense de la fidélité
- Développement de la recommandation active

Planification des actions de fidélisation :

- Saisonnalité des actions
- Actions commerciales des compagnies
- Construction de ses actions
- Sélection de ses fichiers clients
- Enrichissement et utilisation de son CRM Sales Force

Atelier : Élaboration de son plan d'action

Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'importance de la fidélisation client
- Maîtriser les techniques de prise de rendez-vous
- Apprendre les stratégies de fidélisation spécifiques au secteur des assurances
- Développer des compétences en gestion de la relation client

Objectifs opérationnels

- Augmentation du taux de fidélisation des clients
- Amélioration du taux de réussite de la prise de rendez-vous
- Augmentation de la satisfaction des clients client.
- Accroissement du nombre de polices d'assurance vendues ou renouvelées

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Agents d'assurance, managers, commerciaux et collaborateurs d'agence d'assurance.

Directeur de services et responsable de services

Méthodes pédagogiques :

- La formation alternera entre théorie, études de cas, ateliers pratiques, jeux de rôle et discussions interactives pour favoriser l'apprentissage et l'engagement des participants.
- Supports fournis : Manuels de formation, accès à une plateforme en ligne pour les ressources complémentaires et un suivi post-formation.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Développer les compétences en prise de rendez-vous clientèle, combinant théorie pertinente et pratique intensive.

- Améliorer l'aisance en communication téléphonique pour augmenter le taux de conversion des appels en rendez-vous.
- Renforcer la capacité à gérer les objections et à maintenir l'engagement du client tout au long de l'appel.

PROGRAMME DE FORMATION:

Matinée : Formation Théorique - Relation Client et Fidélisation

1.- Présentation des objectifs de la journée.

- Introduction aux concepts clés de la relation client et de la fidélisation.
- Module 1 - Techniques de Communication Efficace
- Stratégies pour améliorer l'engagement et l'expérience client.
- Écoute active et réponses adaptées aux besoins spécifiques des clients.

2. Gestion des Objections

3. Quels appels pour nos clients ?

Après-midi : Session Pratique - BOOSTERCAMP

13h30 - 15h00 : Première Session d'Appels Coordonnée

Les collaborateurs sont répartis en groupes pour réaliser des appels sous la supervision de coaches.

15h00 - 15h30 : Debriefing Inter-sessions

15h30 - 17h00 : Deuxième Session d'Appels Coordonnée

17h00 - 17h30 : Débriefing Final et Célébration des Résultats

17h30 - 18h00 : Célébration et Remise des Prix

Remise des prix pour les meilleures performances, incluant un week-end hôtel avec Wonderbox.

Ce plan de formation vise non seulement à renforcer les compétences des collaborateurs en matière de relation client et de prise de rendez-vous, mais aussi à instaurer un esprit de compétition saine et motivante, en finissant la journée sur une note positive et festive.



Objectifs pédagogiques :

1. Maîtriser les techniques de base de la communication persuasive en contexte de vente.
2. Appliquer des stratégies efficaces de gestion d'appels pour maximiser les opportunités de rendez-vous.
3. Utiliser des cas réels pour pratiquer et affiner les approches de prise de rendez-vous.
4. Évaluer et adapter son style de communication en fonction des réactions et besoins du client.

Objectifs opérationnels :

1. Générer des rendez-vous qualifiés à l'issue de chaque session pratique.
2. Augmenter la confiance des participants dans leur capacité à sortir de leur zone de confort.
3. Assurer que chaque participant reparte avec des rendez-vous clients planifiés.
4. Cultiver le plaisir et l'engagement dans l'activité de prise de rendez-vous.

Publics et prérequis:

- Collaborateurs d'agence d'assurance, y compris les conseillers clients et commerciaux d'agence
- Managers d'agence d'assurance
- Agents d'assurance

Aucun prérequis nécessaire

Méthodes pédagogiques :

- Combinaison d'apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques, ateliers, et mises en situation
- Utilisation de supports pédagogiques spécifiques au thème "Utiliser l'IA pour mieux vendre"
- Auto-évaluation avant le début de la formation
- Évaluation des acquis à la fin de la formation

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



L'ART DE L'APPROCHE GLOBALE

Adopter une approche globale et holistique pour une vente-conseil optimisée.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'approche globale est une technique d'approche client permettant de faire une offre globale à son client. Issue du secteur patrimonial, il a toute sa place au sein des agences d'assurances. Nous avons créé ce programme pour vous.

Deux objectifs principaux de la formation:

1. Mettre en pratique l'approche globale: Cela inclut l'identification des opportunités de vente croisée et incitative qui correspondent précisément aux besoins du client.
2. Adopter une écoute active et renforcer les relations avec les clients: La formation met un accent particulier sur l'importance de l'écoute active pour comprendre en profondeur les attentes des clients et bâtir des relations solides et durables.

PROGRAMME DE FORMATION:

Introduction : La relation client en 2024

Partie 1 : Comprendre l'approche globale

- Les différentes approches commerciales
- L'approche produit
- L'approche des besoins
- L'approche globale
- L'écoute est la clé de la relation client
- Les avantages de l'APG
- Les préalables à l'APG

Partie 2 : Moi, commercial(e)?

- La gestion du temps du conseiller
- Les qualités du conseiller
- La préparation de son entretien
- Le premier contact et sa présentation
- Exemples d'approches

Partie 3 : Qui est mon client ?

- Profilage client
- Votre découverte
- Mettez en oeuvre l'engagement de vos clients
- Dessinez votre "roue des produits"

- Partie 4 : Analyse et projet
- Votre analyse
- Votre synthèse
- Votre proposition
- Le traitement des objections
- Conclure avec courage

Partie 5 : Votre fidélisation dans le temps

Pour développer...de nouvelles opportunités

Partie 6 : Élaboration d'une stratégie APG et plan d'action

Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'approche globale en vente et pourquoi elle est cruciale pour la réussite à long terme dans la vente d'assurance.
- Identifier et répondre aux besoins des clients.
- Développer des relations durables avec les clients en reconnaissant que chaque interaction avec le client est une opportunité pour renforcer cette relation.

Objectifs opérationnels

- Mettre en pratique l'approche globale en identifiant les opportunités de vente croisée et de vente incitative qui correspondent aux besoins des clients.
- Adopter une écoute active.
- Renforcer les relations avec les clients.
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de vente.

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Agents d'assurance, managers, commerciaux et collaborateurs d'agence d'assurance.

Méthodes pédagogiques :

- La formation alternera entre théorie, études de cas, ateliers pratiques, jeux de rôle et discussions interactives pour favoriser l'apprentissage et l'engagement des participants.
- Supports fournis : Manuels de formation, accès à une plateforme en ligne pour les ressources complémentaires et un suivi post-formation.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



CHOISIR POUR NE PLUS SUBIR

Organisez votre quotidien pour gagner en efficacité.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Une formation originale pour la construction d'une organisation centrée sur le client/conseiller, réunissant toutes les parties prenantes de l'entreprise, du conseiller client au dirigeant. Public cible : Managers, dirigeants et conseillers client d'agence d'assurance.

- Construire et optimiser l'organisation interne pour une meilleure gestion de la relation client.
- Cette formation est conçue pour travailler en commun autour d'exercices pratiques.
- La formation se déroule en commun avec toutes les hiérarchies et tous les services de l'entreprise afin de bâtir une organisation commune centrée sur le client.

PROGRAMME DE FORMATION:

Accueil et Introduction

- Présentation des objectifs de la journée.
- Icebreaker : "Le Client et Moi".

Session 1 - Organisation Optimale pour un Service Client Efficace

- Analyse des structures organisationnelles en agence d'assurance : organisation en fonction de la taille de l'agence, organisation ON/OFF.

Étude de cas : Réorganisation réussie d'une agence pour une meilleure relation client.

Atelier pratique : Évaluer et améliorer l'organisation de son agence.

Session 2 - Gestion du Temps et Priorités dans la Relation Client

- Techniques de gestion du temps pour les professionnels de l'assurance.
- Distinguer immédiateté et réactivité.
- Priorisation des tâches orientées client.

Jeu de rôle : Simulation d'une journée type d'un conseiller client.

Session 3 - Stratégies de Fidélisation du Client

- Principes de fidélisation client spécifiques au secteur de l'assurance.
- Utilisation des données clients pour des offres personnalisées.
- Mise en place de programmes de fidélisation efficaces.

Session 4 - Création d'une Expérience Client Mémorable

- Comprendre le parcours client dans l'assurance.
- Stratégies pour améliorer l'expérience client à chaque point de contact.
- Mieux gérer la relation client en situation de stress.

Exercice interactif : Cartographie du parcours client et identification des améliorations.

Session 5 - Pilotage Efficace de la Relation Client

- Outils et indicateurs pour mesurer et piloter la relation client.

Table ronde : Partage de bonnes pratiques entre participants.

Plan d'action personnel : Définition des actions à mettre en œuvre post-formation.

Clôture de la Formation

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les structures organisationnelles centrées sur le client dans l'assurance.
- Apprendre les techniques de gestion du temps pour la relation client.
- Développer des stratégies de fidélisation client dans l'assurance.

Objectifs opérationnels

- Évaluer et améliorer l'organisation de son agence pour une meilleure orientation client.
- Appliquer des techniques de gestion du temps.
- Mettre en place des programmes de fidélisation personnalisés basés sur l'analyse des données clients.

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Managers, dirigeants et conseillers client d'agence d'assurance.

Méthodes pédagogiques :

- La formation alternera entre théorie, études de cas, ateliers pratiques, jeux de rôle et discussions interactives pour favoriser l'apprentissage et l'engagement des participants.
- Supports fournis : Manuels de formation, accès à une plateforme en ligne pour les ressources complémentaires et un suivi post-formation.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



VENDRE AVEC CHATGPT

L'IA au service des conseillers d'assurance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le programme de formation "Utiliser l'IA et ChatGPT pour mieux vendre" vise à équiper les professionnels d'agence d'assurance avec les compétences nécessaires pour intégrer l'IA dans leurs stratégies de vente.

Il couvre les aspects fondamentaux de l'IA générative et de ChatGPT, l'utilisation pratique de ces outils pour la fidélisation des clients et le développement des ventes, et inclut des ateliers pratiques pour appliquer ces connaissances.

Le programme est conçu pour les collaborateurs, commerciaux, managers, et agents d'assurance, sans prérequis spécifiques. Il combine des apports théoriques, des exercices pratiques, et une évaluation des acquis pour assurer une compréhension complète de l'utilisation de l'IA dans la vente.

PROGRAMME DE FORMATION:

Comprendre - Introduction à l'IA générative et à ChatGPT

- Définition et fonctionnement de l'IA
- Utilisations pratiques de ChatGPT et autres outils d'IA générative
- Intégration dans des outils courants (WhatsApp, Salesforce, Outlook)
- Précautions d'utilisation : confidentialité, responsabilité, impact sociétal

Atelier : Application de ChatGPT dans le contexte d'une agence d'assurance

Apprendre - Maîtriser l'utilisation des prompts ChatGPT

- Formuler des questions efficaces
- Exploitation des données pour anticiper les besoins
- Amélioration de la communication écrite (emails, argumentaires)
- Cas pratiques : Identifier les applications en agence d'assurance

Expérimenter et fidéliser

- Fidélisation client avec ChatGPT
- Création de campagnes marketing personnalisées
- Construction de scripts d'appels et optimisation de la relation client

Développer - Intégration de l'IA dans le parcours commercial

- Stratégies d'utilisation de l'IA pour le développement des ventes
- Élaboration de campagnes de prospection
- Transformation efficace des leads
- Atelier : Applications pratiques en agence d'assurance, amélioration des taux de conversion, priorisation des actions commerciales, conclusion efficace des ventes, création de campagnes avec l'IA

Conclusion

- Présentation de projets : Application concrète des acquis de la formation

Objectifs pédagogiques :

1. Saisir les principes fondamentaux de l'IA générative et de ChatGPT et leur rôle dans le contexte de la vente en assurance.
2. Développer des compétences pour utiliser efficacement les outils d'IA
3. Apprendre à créer des contenus personnalisés pour la communication et le marketing grâce à l'IA.
4. Évaluer et identifier les applications pratiques de l'IA dans les processus de vente et de fidélisation client.

Objectifs opérationnels :

1. Utiliser l'IA pour augmenter les taux de conversion et l'efficacité des ventes.
2. Mettre en œuvre des stratégies de fidélisation client assistées par l'IA pour renforcer les relations client.
3. Intégrer l'IA dans les opérations quotidiennes pour accroître l'efficacité
4. Appliquer l'IA pour élaborer des campagnes marketing innovantes et personnalisées.

Publics et prérequis:

- Collaborateurs d'agence d'assurance, y compris les conseillers clients et commerciaux d'agence
- Managers d'agence d'assurance
- Agents d'assurance

Aucun prérequis nécessaire

Méthodes pédagogiques :

- Combinaison d'apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques, ateliers, et mises en situation
- Utilisation de supports pédagogiques spécifiques au thème "Utiliser l'IA pour mieux vendre"
- Auto-évaluation avant le début de la formation
- Évaluation des acquis à la fin de la formation

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



LA NÉGOCIATION COMMERCIALE COMPLEXE

Dépassez les attentes dans chaque négociation : maîtrisez l'art de négocier avec finesse et stratégie.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Maîtriser les techniques avancées de la négociation commerciale pour optimiser les résultats et renforcer les relations clientèles.

- Acquérir des méthodes efficaces pour préparer et conduire des négociations commerciales complexes, en s'adaptant dynamiquement aux besoins et comportements des clients.
- Développer la capacité à gérer le stress et les émotions pour maintenir le contrôle et la lucidité pendant des négociations de haut enjeu.

PROGRAMME DE FORMATION:

L'esprit du négociateur : l'art de séduire

- Communiquer pour persuader.
- Découvrir pour négocier.
- La communication d'influence en négociation : la communication verbale et para verbale.
- Empathie, écoute active et esprit positif.
- Le pouvoir de la motivation et de l'enthousiasme.

Une préparation mentale et matérielle

- Gérer le stress et les émotions.
- Préparer sa négociation.
- La méthode des scénarios.

Négociation complexe et commerciale

- Comprendre les enjeux en place.
- Identifier le profil psychologique du client : méthode ATROCE et OSIRIS.
- Les difficultés et moment critiques.
- Comment faire des concessions.
- Définir le point de rupture de son client.
- La fin de la négociation.

Mise en situation autour de la méthode R.E.C.

Les stratégies de négociation

- La théorie de jeux.
- L'approche Sun-Tzu.
- Le cadrage et le décadrage.
- La technique du levier.
- La roue de la négociation.
- La fenêtre de Johari.
- Mener une négociation pluri-interlocuteurs.

Exercices autour d'outils tactiques de négociation

- Le tourbillon.
- L'élasticité du temps.
- La tactique de rupture.

L'approche des grands comptes

Objectifs pédagogiques

- Préparer et mener sa négociation commerciale.
- Valoriser son offre pour défendre ses marges.
- Obtenir des contreparties aux efforts consentis.
- Mettre en œuvre les tactiques de négociations complexes
- Gérer le Rapport de force dans la négociation commerciale

Objectifs opérationnels

- Utiliser des scénarios pratiques pour simuler des situations de négociation réelles et complexe.
- Apprendre à identifier et exploiter les points de rupture et les moments critiques dans une négociation.
- Mettre en œuvre des stratégies de persuasion et d'influence basées sur la psychologie du client.
- Évaluer et appliquer les méthodes ATRCOC et OSIRIS pour structurer les négociations et optimiser les résultats.

Pré-requis

Pas de pré-requis, néanmoins une première expérience de la vente est un plus.

Publics

Agents d'assurance, managers, commerciaux et collaborateurs d'agence d'assurance.

Méthodes pédagogiques :

- La formation alternera entre théorie, études de cas, ateliers pratiques, jeux de rôle et discussions interactives pour favoriser l'apprentissage et l'engagement des participants.
- Supports fournis : Manuels de formation et un suivi post-formation.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



CONSEILLER ET VENDRE AVEC LA PNL

Transformez vos interactions : maîtrisez la PNL pour des conseils et des ventes percutants.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Maîtriser les techniques de la Programmation Neuro-Linguistique (PNL) pour améliorer l'efficacité de la communication et optimiser les résultats de vente.

- Comprendre et appliquer les principes de la PNL pour mieux analyser et répondre aux besoins des clients.
- Utiliser des stratégies de PNL pour renforcer la confiance et l'engagement des clients lors des interactions de vente.

PROGRAMME DE FORMATION:

Introduction à la PNL : Les apports pour son agence .

Comprendre ses modes de fonctionnement

- Les paliers de la pensée.
- L'ancrage.
- La gestion du stress.
- La visualisation.

Les phases de la vente par l'approche de la PNL

- La prise de contact
- La 1ere impression.
- La prise de contact au téléphone.
- La prise de contact physique.
- La distance et la notion de "bulle" avec son client.
- L'écoute active.
- La synchronisation.
- La reformulation.
- Le questionnement :
 - Le métamodèle.
 - Le processus de généralisation, de sélection et de distorsion.

Comprendre son client

- Les filtres.
 - Sensoriels.
 - Les canaux de perception.
 - Les canaux de représentation : le VAKO
 - Les prédicats.
 - Le mouvement des yeux.
- L'inventaire de la personnalité du client.
- Les croyances.

Convaincre son client

- Identifier ses besoins.
- Les motivations d'achat.
- L'argumentation en assurance.
- Les objections du client.
- Le closing de sa vente.

Et ensuite, l'accompagnement dans le temps.

Objectifs pédagogiques

- Pratiquer l'écoute active et la synchronisation pour améliorer la communication client.
- Appliquer des méthodes PNL pour identifier et répondre aux besoins spécifiques des clients.
- Développer des stratégies pour surmonter les objections et conclure les ventes efficacement.

Objectifs opérationnels

- Identifier et utiliser les canaux de représentation sensorielle (visuel, auditif, kinesthésique) pour personnaliser la communication avec chaque client.
- Appliquer des techniques de reformulation et de questionnement pour clarifier et approfondir les besoins du client.
- Maîtriser l'art de la synchronisation et de la création de rapport pour construire des relations solides avec les clients.
- Développer des tactiques de closing efficaces en utilisant des méthodes PNL pour conclure les ventes de manière plus persuasive.

Pré-requis

Pas de pré-requis, néanmoins une première expérience de la vente est un plus.

Publics

Agents d'assurance, managers, commerciaux et collaborateurs d'agence d'assurance.

Méthodes pédagogiques :

- La formation alternera entre théorie, études de cas, ateliers pratiques, jeux de rôle et discussions interactives pour favoriser l'apprentissage et l'engagement des participants.
- Supports fournis : Manuels de formation et un suivi post-formation.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



L'EXCELLENCE DE LA RELATION CLIENT

Maîtrisez l'art de l'excellence en relation client pour transformer chaque interaction en une opportunité de fidélisation.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation est conçue pour transformer l'approche des conseillers en agence d'assurance, en les dotant de compétences et de techniques avancées pour atteindre l'excellence dans la relation client.

Les objectifs principaux de cette formation :

- Améliorer la communication et les relations interpersonnelles : Renforcez vos compétences en communication et en gestion relationnelle pour répondre avec empathie et efficacité aux besoins des clients.
- Optimiser l'expérience client grâce à des techniques avancées : Appliquez des techniques modernes et personnalisées pour offrir une expérience client exceptionnelle, en alignant les services avec les exigences spécifiques du secteur de l'assurance.

PROGRAMME DE FORMATION:

Inspiration des standards premium

- Comprendre les principes de l'excellence dans le service.
- Adapter les standards à l'environnement de l'assurance.
- Étude de cas : Exemples de service client exceptionnel dans divers secteurs.
- Atelier interactif : Discussion sur l'application de ces principes dans le quotidien des agences d'assurance.

Communication et Soft Skills

- Techniques de communication raffinées pour le téléphone, les interactions en face à face et les visites chez le client.
- Renforcement des soft skills : empathie, écoute active, gestion des émotions.
- Gestion des situations délicates avec professionnalisme et élégance.
- Atelier pratique : Mises en situation et jeux de rôle.

Processus et Mise en Pratique

- Processus de service client (accueil, suivi, fidélisation).
- Utilisation des outils numériques et de l'IA pour renforcer l'interaction client.
- Méthodes pour évaluer et améliorer constamment la qualité de service.
- Création d'un plan d'action personnalisé pour chaque agence.

Principes de Suivi Client d'Exception

- Comprendre les attentes individuelles des clients.
- Personnaliser les interactions et le suivi en fonction du profil du client.
- Utiliser des outils de CRM pour un suivi efficace et personnalisé.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les techniques de communication avancées, adaptées au secteur de l'assurance.
- Développer des compétences en matière de "soft skills" essentielles à une relation client haut de gamme.
- Mettre en œuvre des processus et pratiques pour offrir une expérience client exceptionnelle.

Objectifs opérationnels

- Améliorer les compétences en communication des conseillers.
- Renforcer les soft skills pour une meilleure compréhension et réponse aux besoins des clients.
- Intégrer des techniques de gestion de situations difficiles.

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Agents d'assurance, managers, commerciaux et collaborateurs d'agence d'assurance.

Directeur de services et responsable de services

Méthodes pédagogiques :

- La formation alternera entre théorie, études de cas, ateliers pratiques, jeux de rôle et discussions interactives pour favoriser l'apprentissage et l'engagement des participants.
- Supports fournis : Manuels de formation, accès à une plateforme en ligne pour les ressources complémentaires et un suivi post-formation.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



GESTION DU TEMPS ET EFFICACITÉ DU CONSEILLER CLIENT

Optimisez votre gestion du temps et votre efficacité grâce à Salesforce et des techniques de productivité éprouvées.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Améliorer la gestion du temps et l'efficacité des collaborateurs des agences d'assurances en intégrant des outils numériques avancés et des techniques de productivité éprouvées.

- Optimiser l'utilisation de Salesforce pour la gestion du temps et des clients.
- Développer des compétences organisationnelles avancées à travers des techniques de productivité

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les principes de la gestion du temps
- Apprendre à prioriser
- Maîtriser les techniques de productivité
- Adopter les outils numériques

Objectifs opérationnels

- Optimiser la gestion du temps
- Améliorer l'efficacité
- Intégrer les outils numériques
- Développer les compétences organisationnelles

PROGRAMME DE FORMATION:

Accueil et introduction

- Présentation des objectifs
- Identification de son profil d'organisation et auto-évaluation de la gestion du temps : Test « Quel est votre rapport au temps ? »

Les principes fondamentaux de la gestion du temps : le temps est élastique !

- Les lois du temps : Pareto, Parkinson, autres
- Identification de ses voleurs de temps en agence : Métaphore du bocal
- Atelier Zhe Zhi : Simplification des processus

Le temps du choix : devenez le « Maître du temps »

- La matrice d'Eisenhower, la technique ABC, du sablier
- Apprendre à dire NON
- Gestion des urgences Vs Importances (Méthode MOLO (Most, Least, Only)) : cas pratiques spécifiques aux assurances
- Autres méthodes : DRI (Directly Responsible Individual)
- Atelier : mise en pratique de la technique de tri des priorités avec des scénarios réels

Le temps de la productivité : Un peu de minimalisme

- Technique anti-dispersion : Mono-tâches vs Multitâches, utilisation des blocs de temps, le stress, le plus grand des voleurs de temps, l'arbre des choix et la zone de confort
- Méthode 5-Takt : Stratégie d'organisation coréenne qui structure les opérations autour de cinq cycles clés pour maximiser la productivité et l'efficacité.
- Jeu de rôles et simulation : la boîte mail de Marie Kondo

Outils numériques pour l'efficacité

- Optimiser l'utilisation de son CRM
- Démonstration de ChatGPT : atelier de configuration

Conclusion et plan d'action personnel : votre challenge 30 jours

- Récapitulatif des apprentissages clés
- Méthode Kaizen (d'amélioration continue) et Kanban
- Engagement individuel : chaque participant définit trois actions à implémenter pour améliorer sa gestion du temps
- Feedback et clôture de la session

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

- Conseiller client, de gestion ou commercial
- Manager technique ou commercial
- Agent général

Méthodes pédagogiques :

- Atelier en petits groupes
- Jeux de rôles
- Plan d'action et transposition des apprentissages
- Partage d'expériences

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com

MANAGEMENT



01

MANAGER ET
PILOTER SON ÉQUIPE

02

CHOISIR POUR NE PLUS
SUBIR

03

MASTER CLASS
LEADERSHIP

04

RECRUTER ET MANAGER
AVEC LES SOFT-SKILLS



MANAGER ET PILOTER SON ÉQUIPE

Optimiser le pilotage des actions commerciales et des résultats : Une formation clé pour les managers et dirigeants d'agences d'assurance



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation vise à transformer les managers et dirigeants d'agences d'assurance en leaders efficaces et stratégiques, capables de piloter avec excellence leurs équipes et leurs actions commerciales.

À travers un parcours complet, les participants apprendront à :

- Leadership et Communication Efficace** : Développer un style de management unique, maîtriser la communication et la reconnaissance, et gérer efficacement les conflits.
- Pilotage Stratégique d'Équipe** : Renforcer la motivation, la mobilisation, et la résilience de l'équipe, tout en naviguant à travers les défis et le changement.
- Gestion des Performances et Développement des Compétences** : Évaluer les performances via la méthode SMART, organiser le travail d'équipe, et perfectionner les compétences à travers des entretiens et un feedback constructif.

PROGRAMME DE FORMATION:

Moi, manager !

Rôles et missions du responsable d'équipe

- Connaître son style de management.
- Définir ses marges de manœuvres.
- L'art de la reconnaissance.
- Avoir confiance et faire confiance.
- Situer son leadership.

La communication du manager

- Le management individualisé.
 - Communiquer en face à face et faire monter en compétence.
- L'animation d'équipe.
 - Appréhender les différents profils, connaître les techniques d'animation.
- La motivation et la mobilisation.
 - Créer une dynamique, comprendre les leviers de motivation, développer un coaching d'équipe.

Surmonter les difficultés

- Les outils pour accompagner le changement
- La gestion de temps et l'organisation
 - La gestion du stress, de soi et de son équipe.
 - La gestion du temps.
- Le dépassement des conflits
 - Dépasser les résistances de son équipe.
 - Communiquer par temps d'orage.
 - Gérer les conflits.

L'évaluation de l'équipe

- La méthode SMART et les stratégies d'objectifs.
- Organiser le travail de son équipe.
- Suivi des tableaux de bord.
- Gestion RH du manager de proximité.
- Préparer ses entretiens annuels et ponctuels.
- L'art du feed-back.
- Former ses équipes au quotidien.

Objectifs pédagogiques

- Développer les compétences en leadership
- Maîtriser la communication interpersonnelle
- Apprendre les techniques de gestion d'équipe
- Favoriser l'engagement et la motivation de l'équipe

Objectifs opérationnels

- Émettre en œuvre des stratégies de leadership efficaces
- Utiliser la communication stratégique
- Gérer la performance de l'équipe
- Favoriser un environnement de travail positif

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Cadres, managers, responsables d'agence, responsables d'équipe, de plateaux sinistres ou de gestion ou des salariés occupant des fonctions d'animation.

Méthodes pédagogiques :

- Atelier en petits groupes.
- Vidéos d'exemples et jeux de rôles.
- Plan d'action et transposition des apprentissages.
- Partage d'expériences.

Après : 1 session visio-team (6 mois après la date)

- Mise à jour des documents de formation pendant 1 an.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



CHOISIR POUR NE PLUS SUBIR

Maîtriser la relation client dans le secteur de l'assurance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Une formation originale pour la construction d'une organisation centrée sur le client/conseiller, réunissant toutes les parties prenantes de l'entreprise, du conseiller client au dirigeant. Public cible : Managers, dirigeants et conseillers client d'agence d'assurance.

- Construire et optimiser l'organisation interne pour une meilleure gestion de la relation client.
- Cette formation est conçue pour travailler en commun autour d'exercices pratiques.
- La formation se déroule en commun avec toutes les hiérarchies et tous les services de l'entreprise afin de bâtir une organisation commune centrée sur le client.

PROGRAMME DE FORMATION:

Accueil et Introduction

- Présentation des objectifs de la journée.
- Icebreaker : "Le Client et Moi".

Session 1 - Organisation Optimale pour un Service Client Efficace

- Analyse des structures organisationnelles en agence d'assurance : organisation en fonction de la taille de l'agence, organisation ON/OFF.

Étude de cas : Réorganisation réussie d'une agence pour une meilleure relation client.

Atelier pratique : Évaluer et améliorer l'organisation de son agence.

Session 2 - Gestion du Temps et Priorités dans la Relation Client

- Techniques de gestion du temps pour les professionnels de l'assurance.
- Distinguer immédiateté et réactivité.
- Priorisation des tâches orientées client.

Jeu de rôle : Simulation d'une journée type d'un conseiller client.

Session 3 - Stratégies de Fidélisation du Client

- Principes de fidélisation client spécifiques au secteur de l'assurance.
- Utilisation des données clients pour des offres personnalisées.
- Mise en place de programmes de fidélisation efficaces.

Session 4 - Création d'une Expérience Client Méorable

- Comprendre le parcours client dans l'assurance.
- Stratégies pour améliorer l'expérience client à chaque point de contact.
- Mieux gérer la relation client en situation de stress.

Exercice interactif : Cartographie du parcours client et identification des améliorations.

Session 5 - Pilotage Efficace de la Relation Client

- Outils et indicateurs pour mesurer et piloter la relation client.

Table ronde : Partage de bonnes pratiques entre participants.

Plan d'action personnel : Définition des actions à mettre en œuvre post-formation.

Clôture de la Formation

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les structures organisationnelles centrées sur le client dans l'assurance.
- Apprendre les techniques de gestion du temps pour la relation client.
- Développer des stratégies de fidélisation client dans l'assurance.

Objectifs opérationnels

- Évaluer et améliorer l'organisation de son agence pour une meilleure orientation client.
- Appliquer des techniques de gestion du temps.
- Mettre en place des programmes de fidélisation personnalisés basés sur l'analyse des données clients.

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Managers, dirigeants et conseillers client d'agence d'assurance.

Méthodes pédagogiques :

- La formation alternera entre théorie, études de cas, ateliers pratiques, jeux de rôle et discussions interactives pour favoriser l'apprentissage et l'engagement des participants.
- Supports fournis : Manuels de formation, accès à une plateforme en ligne pour les ressources complémentaires et un suivi post-formation.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



MASTERCLASS LEADERSHIP

Élevez votre leadership au sommet : inspirez, engagez et transformez.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Développer des compétences de leadership avancées pour guider efficacement les équipes à travers les défis contemporains du secteur de l'assurance.

- Renforcer l'intelligence émotionnelle pour améliorer la communication et la résolution de conflits au sein des équipes.
- Appliquer des techniques de management agile pour accroître la réactivité et l'adaptabilité de l'équipe face aux changements rapides du marché.

PROGRAMME DE FORMATION:

Quel leader êtes-vous ? Se manager soi-même

- Intelligence émotionnelle et leadership.
- Écrire votre vision.
- Aligner vos valeurs.
- Développer vos soft skills.
- Agilité et management de projet.
- Parle-t-on encore de management ?

Développer vos qualités de leadership - manager son équipe

- Communiquer en leader.
- L'art de la reconnaissance.
- Déléguer avec efficacité.
- Convaincre et motiver.
- Faire face aux changements.

Masterclass : enrichir son leadership

- Construire votre projet d'équipe.
- Développez vos pratiques managériales.

Coaching de groupe

- Développer votre posture de dirigeant.
- Réflexion sur son parcours et ses axes d'amélioration.
- Plan d'action « leader inspirant ».

Exemples d'activités de développement de la Masterclass Leadership

Faites preuve d'un comportement qui pourrait inspirer vos collaborateurs.

Prêtez attention au développement de vos collaborateurs. Soyez clair et concret.

Objectifs pédagogiques

- Développer son impact auprès de ses équipes.
- Renforcer ses compétences en leadership.
- Adopter une posture de leader.
- Partager vos expériences.
- Communiquer efficacement.

Objectifs opérationnels

- Appliquer l'intelligence émotionnelle dans la gestion quotidienne des équipes pour mieux comprendre et répondre aux besoins individuels des collaborateurs.
- Mettre en œuvre des techniques de feedback constructif pour encourager l'amélioration continue et motiver les collaborateurs.
- Développer des compétences en résolution de conflits afin de maintenir un environnement de travail harmonieux et productif.
- Pratiquer la prise de décision stratégique en situation de crise pour minimiser les impacts négatifs et maximiser les opportunités de croissance pour l'équipe.

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Cadres, managers, responsables d'agence, responsables d'équipe, de plateaux sinistres ou de gestion ou des salariés occupant des fonctions d'animation.

Méthodes pédagogiques :

- Atelier en petits groupes.
- Vidéos d'exemples et jeux de rôles.
- Plan d'action et transposition des apprentissages.
- Partage d'expériences.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



RECRUTER ET MANAGER AVEC LES SOFT-SKILLS

Recruter et diriger avec finesse : exploitez les soft-skills pour une gestion d'équipe remarquable.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Optimiser les processus de recrutement et de management en intégrant les soft-skills pour renforcer la performance et la cohésion d'équipe.

- Maîtriser les techniques de recrutement centrées sur les soft-skills pour sélectionner des candidats qui correspondent véritablement à la culture et aux besoins de l'entreprise.
- Développer et appliquer des stratégies de management qui utilisent les soft-skills pour améliorer la communication interne et la dynamique d'équipe.

PROGRAMME DE FORMATION:

Introduction

- Présentation croisée et objectifs de chacun.
- Nouvelle approche de leadership.
- Approche par les générations.

Accompagner le changement

- Un management agile.
- Le nudge au service du management.

Définir ses soft-skills

- Connaître ses soft-skills.
- Muscler ses soft-skills et ses compétences comportementales.
- Identifier ses postures.
- Développer son leadership grâce aux soft-skills.

Hard skills Vs Soft skills

- Quelles hard-skills pour mon agence d'assurance ?
- Quelles soft-skills pour mon agence d'assurance ?

Recruter avec les soft-skills

- Définir les soft-skills attendus dans vos phases de recrutement.
- Aligner les valeurs de vos collaborateurs avec votre mission.
- Construire vos entretiens grâce aux soft-skills Vs Hard-skills.

Faire grandir ses collaborateurs avec les soft-skills

- Intégrer les soft-skills dans la montée en compétence des collaborateurs.
- Comprendre les mécanismes de la motivation.
- Développer l'intelligence émotionnelle de son équipe.

Atelier : Serious game autour des soft-skills

Objectifs pédagogiques

- Développer les comportements de savoir-être qui favorisent la dynamique de changement de vos équipes.
- Mettre en œuvre un management agile.
- Développer la maîtrise des soft-skills et gagner en efficacité.
- Renforcer votre influence et votre légitimité auprès de vos collaborateurs.

Objectifs opérationnels

- Identifier et évaluer les soft-skills essentiels lors des entretiens de recrutement pour aligner les talents avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.
- Appliquer des méthodes de feedback basées sur les soft-skills pour encourager le développement professionnel continu des collaborateurs.
- Intégrer des jeux de rôle et des ateliers pratiques pour renforcer la capacité des managers à résoudre les conflits et à motiver leurs équipes.
- Utiliser des techniques de coaching pour aider les managers à développer leur intelligence émotionnelle et à mieux gérer le changement.

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Cadres, managers, responsables d'agence, responsables d'équipe, de plateaux sinistres ou de gestion ou des salariés occupant des fonctions d'animation.

Méthodes pédagogiques :

- Atelier en petits groupes.
- Vidéos d'exemples et jeux de rôles.
- Plan d'action et transposition des apprentissages.
- Partage d'expériences.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com

COMMUNICATION



01

BIEN VIVRE LE
CHANGEMENT

02

FORMATION DE FORMATEUR

03

S'INITIER À LA PNL

04

BATIR SON NETWORKING

05

PRISE DE PAROLE EN
PUBLIC





BIEN VIVRE LE CHANGEMENT

La formation "bien vivre le changement" s'appuie sur les apports de la psychologie positive et cognitive afin d'optimiser ses capacités mentales, émotionnelles et physiques.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation vise à équiper les participants avec les compétences et les outils nécessaires pour embrasser efficacement le changement, le transformer en opportunité, et en tirer un avantage personnel et professionnel.

L'objectif global est de permettre aux participants de devenir des agents de changement efficaces, capables de naviguer avec assurance dans des environnements en mutation, tout en favorisant leur développement personnel et professionnel.

PROGRAMME DE FORMATION:

Introduction de la journée : "Changer, c'est exister demain"

Se coacher soi-même - Comprendre et s'adapter

- Le changement c'est quoi ? Donner du sens au changement
- Pourquoi changer ? Le processus de deuil
- Identification de sa façon de réagir aux événements extérieurs
- Chasser le naturel face au stress
- Décoder ses émotions et cerner ses limites (djouer le sentiment d'échec)
- Trouver ses « dérailleurs » et se poser les bonnes questions
- Orienter ses pensées de façon constructive
- S'appuyer sur ses motivations intrinsèques
- Dessiner ses objectifs de progression
- De la zone de confort à la zone de progrès
- Maintenir son équilibre

S'ouvrir à de nouveaux potentiels et développer sa flexibilité face au changement

Transformez le changement en opportunité

- Des freins à l'adoption : « penser autrement »
- Se voir sous un jour nouveau : recadrage et responsabilisation
- Situer sa mission et s'organiser dans l'entreprise
- S'ouvrir à de nouvelles voies et ancrer ses progrès
- Devenir force de proposition
- Comprendre les impacts des changements sur le travail et la dynamique des équipes

Fin de journée et célébration

- Définir son projet et son plan de changement personnel
- Capitaliser pour l'avenir
- Partager cette expérience

- Et ensuite, l'accompagnement dans le temps.

Objectifs pédagogiques

- Acquisition des Connaissances sur le Changement
- Développement de Compétences en Gestion du Stress et des Émotions
- Renforcement de la Résilience et de la Flexibilité
- Application Pratique et Élaboration d'un Plan Personnel de Changement

Objectifs opérationnels

- Maîtriser les Techniques de Gestion du Stress et des Émotions
- Développer et Appliquer des Stratégies de Résilience Personnelle
- Concevoir et Mettre en Œuvre un Plan de Changement Personnel
- Intégrer et Pratiquer la Flexibilité dans les Situations de Changement

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Tous publics, dirigeants, managers, conseillers client, commerciaux.

Méthodes pédagogiques :

- Atelier en petits groupes.
- Vidéos d'exemples et jeux de rôles.
- Plan d'action et transposition des apprentissages.
- Partage d'expériences.

Après : 1 session visio-team (6 mois après la date)

- Mise à jour des documents de formation pendant 1 an.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



FORMATION DE FORMATEUR

Transformez votre expertise en impact : devenez le formateur qui inspire.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Équiper les futurs formateurs des compétences et techniques nécessaires pour concevoir et animer des formations engageantes et efficaces.

- Développer des compétences en pédagogie active pour maximiser l'apprentissage et l'engagement des participants.
- Maîtriser les outils et technologies modernes d'enseignement pour des sessions interactives et innovantes.

PROGRAMME DE FORMATION:

Introduction : la formation de formateur en bref

L'analyse d'un besoin de formation

Concevoir sa formation

- Choisir une méthode pédagogique.
 - Les 5 postulats pédagogiques du formateur.
 - Les méthodes pédagogiques .
- Définir les objectifs pédagogiques.
- Choisir les techniques pédagogiques.
 - La présentation croisée.
 - Le brainstorming.
 - Créer et animer une étude de cas et des jeux de rôle.
 - Le réveil pédagogique.
- Prévoir les supports adaptés : « la valise de l'animateur ».

Appréhender les techniques de communication

- Comprendre et gérer un groupe
- les phases de l'apprentissage.
- L'effet pygmalien.
- Le fonctionnement d'un groupe en formation.

La préparation de la formation

- Le lieu et la convocation.
- La disposition de la salle.

L'animation de la formation

- Les 3 fonctions de l'animateur.
- Les bonnes attitudes.
- L'importance de la phase d'ouverture.
- Les principales techniques d'animation.
- Les supports pédagogiques.
- L'importance de la phase de clôture.
- Clôturer pour inciter à faire.

L'évaluation de la formation

- Prévoir les évaluations intermédiaires.
- Mesurer l'effet formation.
- S'auto-évaluer dans son rôle de formateur.

Mise en situation : concevoir son programme de formation

Objectifs pédagogiques

- Appliquer les principes de l'andragogie pour adapter l'enseignement aux adultes.
- Utiliser des méthodes d'évaluation formative pour mesurer les progrès et ajuster les sessions.
- Intégrer des activités pratiques qui renforcent l'apprentissage et la rétention.
- Concevoir des programmes de formation alignés avec les objectifs spécifiques des apprenants

Objectifs opérationnels

- Préparer des sessions de formation adaptées à divers styles d'apprentissage.
- Implémenter des stratégies de gestion de groupe pour maintenir un environnement d'apprentissage positif.
- Créer des supports de cours clairs et efficaces utilisant des médias variés.
- Évaluer régulièrement les retours des participants pour améliorer continuellement le contenu et la méthode d'enseignement.

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Tous publics, dirigeants, managers, conseillers client, commerciaux.

Méthodes pédagogiques :

- Atelier en petits groupes.
- Vidéos d'exemples et jeux de rôles.
- Plan d'action et transposition des apprentissages.
- Partage d'expériences.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



S'INITIER À LA PNL

Transformez votre communication et maîtrisez l'art de l'influence positive avec la PNL.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Fournir les outils nécessaires pour comprendre et utiliser la PNL dans divers contextes, améliorant ainsi leur capacité à communiquer de manière plus efficace et à induire des changements positifs dans leur comportement et celui des autres.

- Acquérir les fondamentaux de la PNL : Apprendre les bases de la PNL pour comprendre et pratiquer des techniques efficaces de communication et de changement personnel.
- Améliorer les interactions interpersonnelles : Utiliser les outils de la PNL pour renforcer les capacités d'écoute, d'empathie et d'influence,.

PROGRAMME DE FORMATION:

Introduction de la journée

La PNL, c'est quoi ?

Les présuppositions

- Présentation, démonstration et pratique en groupe

L'art de l'observation

- parler en langage sensoriel

Conscience externe et conscience interne

- "Notez ce qu'il se passe dans votre monde intérieur"

Les systèmes de représentation

- Présentation des clés d'accès comportementales
- Le visuel, l'auditif, le kinesthésique
- Les mouvements oculaires
- Démonstration et pratique en groupe

Les prédicats

- Définition
- Exercice : "inscriptions dans 5 colonnes", "l'exercice de la plage".
- Comment faire pour développer ses systèmes de représentation

La synchronisation

- Présentation, démonstration et pratique en groupe
- L'ancrage
- Technique d'auto ancrage de ressource
- Le metamodelle
- Généralités sur le langage

Les niveaux logiques

- Explication de la logique

Objectifs pédagogiques

- Mieux se connaître et comprendre.
- S'initier aux outils PNL.
- Développer vos relations professionnelles.
- Gagner en efficacité dans votre communication.

Objectifs opérationnels

- Comprendre les principes fondamentaux de la Programmation Neuro-Linguistique (PNL).
- Apprendre à utiliser les techniques de PNL pour améliorer la communication interpersonnelle.
- Développer des compétences pour identifier et modifier les schémas de pensée limitants.

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Tous publics, dirigeants, managers, conseillers client, commerciaux.

Méthodes pédagogiques :

- Atelier en petits groupes.
- Vidéos d'exemples et jeux de rôles.
- Plan d'action et transposition des apprentissages.
- Partage d'expériences.

Après : 1 session visio-team (6 mois après la date)

- Mise à jour des documents de formation pendant 1 an.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



BÂTIR SON NETWORKING

Élargissez votre réseau professionnel avec stratégie et efficacité.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Développer des stratégies de networking efficaces pour construire et maintenir un réseau professionnel solide et dynamique.

- Acquérir des techniques pour initier et entretenir des relations professionnelles bénéfiques.
- Maîtriser l'utilisation des plateformes en ligne et des événements en personne pour maximiser les opportunités de networking.

PROGRAMME DE FORMATION:

Avant la formation : autodiagnostic de sa présence sur le web.

Comprendre et construire son networking

- Comprendre les différents réseaux sociaux.
- Évaluer son réseau.
- Construire un networking réussi.
- Créer sa page professionnelle : trucs et astuces 2023/24.

Développer son networking

- Comprendre l'in-bound commercial.
- Développer son réseau.
- Bâtir son plan d'action.
- Développer son « marketing de soi ».
- Obtenir des recommandations.

Transformer son réseau en business

- Faire du business avec son réseau.
- Apprendre à se présenter sur les réseaux.
- Savoir être LE spécialiste dans son domaine.
- Gagner en influence.
- Devenir incontournable.
- Développer des messages ciblés.

Après la formation : le passage à l'action - engagement et plan d'action.



- Atelier pratique de création et d'optimisation de votre page professionnelle sur les réseaux sociaux, avec des conseils personnalisés pour 2023/24.
- Session interactive de développement de votre plan d'action de networking, incluant des exercices de simulation pour obtenir des recommandations et transformer votre réseau en opportunités business.

Objectifs pédagogiques

- Évaluer son réseau.
- Développer son écosystème et en faire un levier business.
- Construire son plan d'action « networking ».
- Gagner en influence et devenir incontournable sur son secteur.
- Capitaliser sur son réseau.

Objectifs opérationnels

- Identifier et exploiter les opportunités de réseautage pertinentes dans son secteur d'activité.
- Appliquer des méthodes de communication efficaces pour établir des connexions professionnelles durables.
- Utiliser les médias sociaux et les technologies numériques pour renforcer et étendre son réseau.
- Développer une stratégie personnelle de networking pour atteindre des objectifs professionnels spécifiques.

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Tous publics, dirigeants, managers, conseillers client, commerciaux.

Méthodes pédagogiques :

- Atelier en petits groupes.
- Vidéos d'exemples et jeux de rôles.
- Plan d'action et transposition des apprentissages.
- Partage d'expériences.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

Maîtrisez l'art de captiver votre auditoire avec assurance et impact.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Développer des compétences avancées en prise de parole pour engager efficacement tout type de public avec confiance et clarté.

- Améliorer la structuration et la livraison de vos discours pour maximiser l'impact et la rétention de l'audience.
- Renforcer la gestion du trac et des dynamiques de groupe pour maintenir l'attention et l'intérêt des auditeurs.

PROGRAMME DE FORMATION:

Se préparer et s'entraîner

- L'organisation, la salle et le matériel.
- Identifier votre objectif.
- Les supports.
- Organiser ses notes.
- Les techniques de prise de parole :
 - Storytelling.
 - Media training.
 - Construire son pitch.
- Métaphore et analogie.
- La gestion du temps de l'orateur.

Travailler sa voix et sa posture (verbal et non verbal)

- La voix.
- Le ton, le volume, l'articulation et l'intonation (exercice autour de la voix).
- La posture et les gestes.
- Les gestes parasites.
- Exercices de théâtre.
- Travailler son entrée en scène.
- L'importance du regard.

Gérer son stress

- Comprendre et gérer son stress.
- Méthode de relaxation.
- Importance de la respiration.
- Exercices d'improvisation.
- Développer son authenticité.
- Émotions et sentiments.

Convaincre son auditoire

- Adapter son vocabulaire.
- La règle des 10 mn.
- Le débat.
- Du tac au tac.
- Développer son marketing personnel.
- Technique d'animation d'une réunion.

Training devant une camera



Objectifs pédagogiques

- Gagner en confiance.
- Gérer son trac.
- Convaincre un auditoire.
- S'exprimer avec éloquence.
- Se préparer efficacement.

Objectifs opérationnels

- Appliquer des techniques de storytelling pour rendre les présentations plus captivantes.
- Utiliser des outils de communication non verbale pour renforcer le message transmis.
- Pratiquer des méthodes de feedback constructif pour améliorer continuellement les compétences oratoires.
- Gérer efficacement les questions et les interactions avec l'auditoire pour maintenir l'engagement.

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

Tous publics, dirigeants, managers, conseillers client, commerciaux.

Méthodes pédagogiques :

- Atelier en petits groupes.
- Vidéos d'exemples et jeux de rôles.
- Plan d'action et transposition des apprentissages.
- Partage d'expériences.

Formateur :

- Un formateur expert vous accompagnera tout au long de cette journée.

Coût de la formation : Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com

NOS COACHINGS



COACHING COMMERCIAL : OPTIMISEZ VOS PERFORMANCES DE VENTE

Notre coaching commercial est spécialement conçu pour booster les performances commerciales de vos équipes. Ce programme intensif combine des sessions personnalisées et des stratégies éprouvées pour transformer vos commerciaux en experts de la vente.

Voici ce que nous proposons :

- Diagnostic Initial : Évaluation des compétences et des besoins spécifiques de chaque participant pour personnaliser le coaching.
- Développement des Compétences : Amélioration des techniques de vente, de la négociation, et de la gestion de la relation client.
- Accompagnement sur Mesure : Sessions adaptées aux défis individuels des participants, offrant un suivi personnalisé et continu.
- Stratégies Innovantes : Application des dernières méthodes et outils de vente pour rester compétitif dans un marché en constante évolution.
- Suivi et Évaluation : Mesure des progrès et ajustement des méthodes pour garantir des résultats tangibles et durables.

Grâce à notre approche ciblée, vos commerciaux ne se contentent pas d'apprendre ; ils mettent en pratique des techniques de vente qui génèrent des résultats concrets. Rejoignez notre programme de coaching commercial et transformez vos objectifs de vente en réalisations impressionnantes.

COACHING POUR MANAGERS ET DIRIGEANTS : CULTIVEZ LE LEADERSHIP ET L'EXCELLENCE ORGANISATIONNELLE

Notre programme de coaching pour managers et dirigeants est conçu pour aiguïser les compétences en leadership, renforcer les capacités de management et optimiser l'organisation. Destiné à ceux qui sont à la tête des équipes et des projets, ce coaching offre :

- Renforcement du Leadership : Développement des qualités essentielles d'un leader efficace, telles que la prise de décision, la communication persuasive et l'inspiration d'équipe.
- Compétences Managériales Avancées : Techniques pour motiver, engager et diriger des équipes vers des performances maximales, tout en gérant efficacement les conflits et les changements.
- Optimisation Organisationnelle : Stratégies pour améliorer l'efficacité organisationnelle, la gestion du temps et la priorisation des tâches pour atteindre les objectifs stratégiques.
- Accompagnement Personnalisé : Sessions individuelles permettant de cibler des défis spécifiques, d'élaborer des stratégies personnalisées et de recevoir des feedbacks constructifs.
- Suivi Continu : Évaluations régulières pour mesurer les progrès et ajuster le coaching en fonction des besoins émergents de chaque dirigeant.

Ce coaching est idéal pour les dirigeants qui cherchent à affiner leur style de gestion et à exceller dans un environnement professionnel complexe.

Engagez-vous dans notre programme et transformez vos compétences de leadership pour mener votre organisation vers de nouveaux sommets de succès.



Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com



DÉCOUVREZ NOS PLAYBOOKS DE VENTE

Plongez dans l'univers de la vente avec nos trois playbooks conçus pour transformer votre approche commerciale.

Chaque guide est un outil précieux pour accompagner nos formations et peut être acquis directement sur notre site web : charlesbrillet.com.

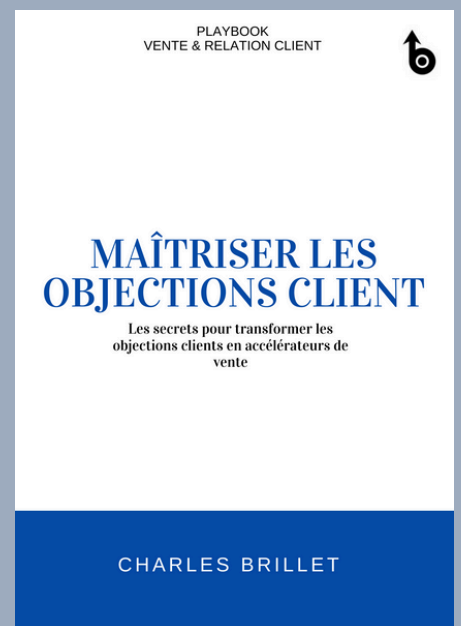
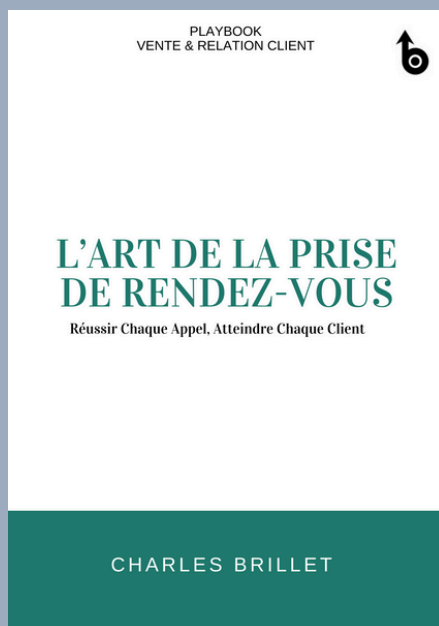
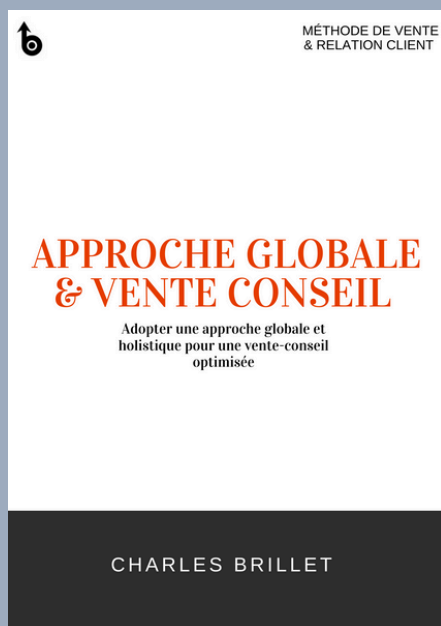
Que vous souhaitiez peaufiner vos techniques, maîtriser l'art de la prise de rendez-vous, ou devenir un expert en gestion des objections, nos playbooks vous offrent des stratégies éprouvées et des conseils pratiques pour exceller dans chaque aspect de la vente.

L'Art de l'Approche Globale : Découvrez comment établir une stratégie de vente cohérente et efficace qui captivera vos clients dès le premier contact.

L'Art de la Prise de Rendez-Vous : Apprenez les secrets pour sécuriser des rendez-vous qui se convertissent en ventes réussies grâce à des techniques de communication persuasive.

Maîtriser les Objections de Vos Clients : Transformez chaque objection en opportunité en développant des réponses stratégiques pour surmonter les résistances et conclure plus de ventes.

Chaque playbook est une mine d'or d'informations et de tactiques adaptées à tous les niveaux de compétence. Commandez le vôtre aujourd'hui et commencez à transformer vos interactions commerciales en succès palpables.



POURQUOI SE FORMER CHEZ NOUS ?

01

UNE APPROCHE METIER

Nos formateurs, tous experts en assurance, sont spécialement formés en relation client et en vente, et se qualifient par une formation continue. Avec plus de 16 ans d'expérience en formation et coaching, nous apportons un savoir approfondi aux agences d'assurance.

Notre expertise couvre non seulement les produits d'assurance, mais aussi les outils CRM, particulièrement Salesforce, largement utilisé dans le secteur.

Notre connaissance profonde du métier de conseiller client, que ce soit dans l'assurance ou la banque, ainsi que du management d'équipe et de la direction d'agence, enrichit nos formations.

03

UN SUIVI DANS LE TEMPS

Chez Charles Brillet Formation, nous personnalisons notre accompagnement pour stimuler la progression professionnelle des collaborateurs.

Nous débutons par une analyse approfondie de leurs besoins spécifiques, suivie d'une écoute attentive pour adapter la formation à leurs particularités professionnelles.

Nous offrons également un coaching individuel pour accélérer leur développement.

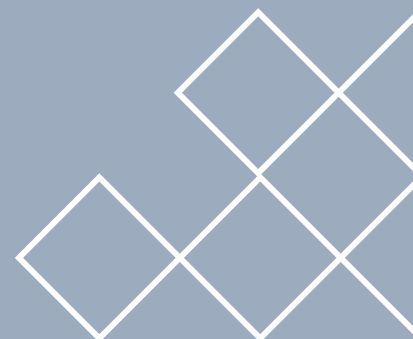
Notre engagement envers la qualité se reflète dans la fidélité de nos clients, nous permettant de les accompagner sur plusieurs années et de suivre l'évolution des collaborateurs, des managers et des dirigeants sur le long terme.

02

UNE FORMATION AU SEIN. DE VOTRE AGENCE

Chez Charles Brillet Formation, nous privilégions une approche de formation personnalisée et adaptable. Nous offrons la possibilité d'organiser nos formations directement dans vos locaux ou agences, permettant ainsi une immersion totale et une compréhension approfondie de vos enjeux quotidiens et régionaux.

Pour ceux qui recherchent une expérience différente, notre option **FORM'APPART** propose des sessions dans des environnements uniques et stimulants, conçus pour maximiser l'engagement et la participation des collaborateurs, enrichissant ainsi l'expérience d'apprentissage.



COMMENT ORGANISER UNE FORMATION AVEC NOUS

DEMANDE DE FORMATION

Vous souhaitez former vos collaborateurs ou vous-même ? Contactez-nous pour réserver un rendez-vous Visio de découverte. Nos formations ne sont pas standardisées mais entièrement personnalisées et adaptées à vos besoins spécifiques.

Processus de souscription :

- Rendez-vous de découverte : Discussion initiale pour cerner vos attentes et besoins.
- Envoi d'un projet sur mesure : Proposition adaptée à vos objectifs de formation.
- Validation d'une date : Fixation d'une date convenant à toutes les parties.
- Rendez-vous de préparation : Précision des détails et ajustements éventuels avant la formation.
- Envoi d'un questionnaire préalable : Distribution d'un questionnaire aux participants pour affiner le contenu de la formation.
- Journée de formation : Réalisation de la session de formation personnalisée.
- Questionnaire à chaud : Évaluation immédiate post-formation pour mesurer les premières impressions et acquis.
- Questionnaire post-formation à froid : Évaluation à distance pour juger de l'intégration des connaissances et des compétences sur le long terme.
- Rendez-vous de retour sur expérience : Discussion de suivi pour évaluer l'impact de la formation et envisager des ajustements ou des formations complémentaires.

Nous nous engageons à vous fournir une expérience d'apprentissage de qualité, adaptée à vos exigences et à celles de vos équipes.

 Devis sur demande à : contact@charlesbrillet.com

FORMATION CERTIFIANTE - DDA

Charles Brillet Formation & Coaching : Un Organisme Certifié

Charles Brillet Formation & Coaching est un organisme de formation reconnu, certifié et enregistré auprès de la préfecture. Nous bénéficions de la certification QUALIOPi et sommes compatibles DDA.

Vous pouvez solliciter une prise en charge de nos formations par votre OPCO ATLAS, assurant ainsi un accès facilité à nos programmes de développement professionnel.



CHARLES BRILLET FORMATION & COACHING



Charles Brillet
Formation & Coaching

CONTACTEZ-NOUS

PARIS : 56 rue Michel Ange 75016 PARIS
contact@charlesbrillet.com
www.charlesbrillet.com
+ 33 623 857 027

Suivez-nous :

Linkedin : <https://www.linkedin.com/in/charles-brillet-34840820/>

Instagram : <https://www.instagram.com/charlesbrillet/>

Facebook : <https://www.facebook.com/charles.brillet.9>

