

FB INVESTMENTS

CATALOGUE DE FORMATIONS

COMMUNICATION – NEGOCIATION – COMPORTEMENT en CLIENTELE

FB INVESTMENTS

Fondée en 1996, FB INVESTMENTS (FB I) a créé et développé plusieurs sociétés de conseil en informatique et hautes technologies, dont certaines ont été revendues à un grand groupe européen.

Chargée de la direction et l'animation de ses filiales, FB INVESTMENTS a développé un département formation qui a capitalisé et formalisé plus de 20 années d'expérience de management de sociétés de conseil.

Sommaire

Méthode	p 3
----------------------	-----

Communication Générale / Négociation

Analyse Transactionnelle – Présentation et Pratique	p 5
Analyse Transactionnelle – Résolution de conflits	p 6
Communication dialectique	p 7

Métier de Consultant

Présentation en clientèle	p 10
Comportement en clientèle	p 11
Travail en équipe projet	p 12

Commercial

Présentation en clientèle	p 14
Négociation avec un acheteur	p 15
Travail en équipe (agence)	p 17

Méthode :

Nos stages se déroulent sur 2 ou 3 journées, avec un nombre de 8 à 12 participants. Il se font habituellement en journée, mais peuvent se dérouler en résidentiel (hébergement en sus).

Les stages sont animés par un formateur senior ; ils alternent théorie et exercices (jeux de rôles) en insistant sur le côté pratique et expérimental.

Formateur :

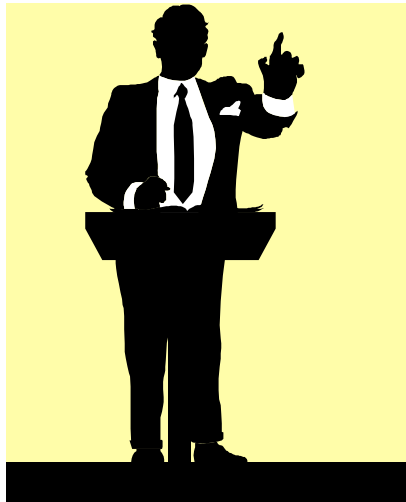


Frédéric BRUNET, ingénieur Télécom Paris et formé à diverses approches de la communication et du changement, a créé et dirigé plusieurs entreprises de conseil en management et d'assistance technique en hautes technologies.

Il est formateur en entreprise (notamment SSII et sociétés de conseil) depuis 1985. Il forme les médiateurs du **CMAP** (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris). Il enseigne la gestion de conflits dans le cadre du DESS « Médiation et Communication d'Entreprise » de l'**Institut Catholique de Paris**.

Il est co-auteur du livre « Management et droit dans la net-économie », paru aux éditions Economica.

COMMUNICATION GENERALE – NEGOCIATION



STAGE
« ANALYSE TRANSACTIONNELLE »
2 jours – 575 € par stagiaire
(3 050 € en intra-entreprise)

L'Analyse Transactionnelle permet de comprendre les situations relationnelles et de s'adresser efficacement à quelqu'un en ciblant l' « Etat du Moi » dans lequel il se trouve. Elle permet de décrypter les situations difficiles, de blocage et d'apprendre à en sortir.

Le stage permet aux participants d'acquérir et maîtriser un minimum d'outils simples d'analyse et gestion de situations et de relations.

Il s'adresse à des professionnels souhaitant avoir une communication efficace.

Public concerné :

Toute personne souhaitant améliorer la communication dans le monde professionnel (négociation, persuasion, adhésion, gestion d'équipe).

Objectif pédagogique :

- Savoir analyser l'environnement relationnel.
- Comprendre les positions des uns et des autres.
- Utiliser les bons « Etats du Moi » pour une communication efficace.
- Savoir gérer les situations difficiles.
- Obtenir des accords stables.

Contenu :

Concepts d'Analyse Transactionnelle :

- Les Etats du moi *
- Les transactions : directes, croisées, cachées, ... *
- Les signes de reconnaissance *
- Les jeux *
- Les positions OK / non OK *

Apprendre à comprendre les situations et à maîtriser son comportement :

- Analyse des situations et des états des différents intervenants
- Préparation d'une position de dialogue
- Analyse et réponse en temps réel
- Gestion des déstabilisations
- Efficacité par rapport aux objectifs

*La théorie, de présentation simple et attractive, est basée sur l'Analyse Transactionnelle.

STAGE
« ANALYSE TRANSACTIONNELLE et RESOLUTION DE CONFLITS »
2 jours – 575 € par stagiaire
(3 050 € en intra-entreprise)

Les situations de conflit sont fréquentes dans le milieu professionnel. Que l'on soit partie prenante ou que l'on soit extérieur au conflit, il est important de le comprendre, de savoir analyser la position de chacun et de savoir comment en sortir.

Le stage permet aux participants d'acquérir et maîtriser un minimum d'outils simples d'analyse de situations et de relations.

Basé sur l'Analyse Transactionnelle, il permet de comprendre rapidement une situation et de savoir comment réagir ... ou ne pas réagir.

Public concerné :

**Chefs d'entreprise, Directeurs, Conseils,
Commerciaux, Consultants, Médiateurs,**

Toute personne susceptible d'être confrontée à des conflits

Objectif pédagogique :

- Savoir analyser l'environnement relationnel.
- Détecter et décrypter des situations (pré)conflituelles.
- Eviter ou sortir d'un conflit.
- Savoir aider à comprendre et à sortir d'un conflit.

Contenu :

Décrypter les relations :

- Les Etats du moi *
- Les transactions : directes, croisées, cachées, ... *
- Les Jeux *

Apprendre à détecter les situations à risque (ou à opportunité) :

- Analyse des situations
- Rétablissement d'une position de dialogue positif
- Analyse et réponse en temps réel

*La théorie, de présentation simple et attractive, est basée sur l'Analyse Transactionnelle.

STAGE « COMMUNICATION DIALECTIQUE » 2 jours – 720 € par stagiaire (3 800 € en intra-entreprise)

Ce stage s'adresse aux dirigeants, commerciaux, négociateurs ou médiateurs, ainsi qu'aux « débatteurs publics ».
La Communication Dialectique a pour objectif de créer le doute sur les convictions, les croyances, les certitudes de l'interlocuteur, c'est-à-dire sur son Ordre établi et de permettre ainsi son adhésion à une autre logique, un autre Ordre établi qui nous soit favorable.

Public concerné :

Dirigeants ou Commerciaux
Négociateurs ou médiateurs en contexte *Entreprise ou Association*
Débatteurs publics, élus locaux ou nationaux.

Objectif pédagogique :

Le but de la Dialectique est de changer l'ordre établi.

Le « combat dialectique » s'appuie sur certaines règles, qui sont la base de l'enseignement de ce stage :

- ne jamais entrer dans la logique de l'interlocuteur, donc *ne jamais se sentir visé*.
- *dénoncer* les failles repérées dans la logique de l'adversaire.
- ne jamais attaquer directement l'interlocuteur, mais *attaquer par la bande*.
- *faire remarquer tous les points positifs* en notre faveur, etc...

Contenu :

La Communication Dialectique utilise des **figures** et des **procédés** :

Les **figures** sont des outils simples ; elles peuvent être utilisées seules ou combinées :

- Amalgame
- Implication
- Récupération
- Transfusion
- Transfert d'émotion
- Mutation de responsabilité
- Unanimité.

... / ...

Les **procédés** sont des méthodes plus fortes, conduisant le plus souvent le récepteur vers une impasse :

- Alternative
- Harcèlement
- Ressentiment
- Orchestration
- Inévitabilité.

Figures et procédés amènent l'interlocuteur à la « mauvaise conscience », c'est-à-dire à douter de ses certitudes.

METIER DE CONSULTANT



STAGE « PRESENTATION EN CLIENTELE » 2 jours – 575 € par stagiaire (3 050 € en intra-entreprise)

Ce stage s'adresse aux consultants de Sociétés de Conseil ou SSII qui doivent se présenter à un client – en présence de leur ingénieur commercial – pour obtenir un contrat (assistance technique).

Souvent mal préparés, ils sont déstabilisés par les questions du client ou par la manière dont se déroule l'entretien.

Le stage leur permet de mieux maîtriser leur présentation, de comprendre les attentes du client et de mettre en avant des points différenciateurs.

Public concerné :

Ingénieurs ou techniciens de SSII ou sociétés de Conseil
Consultants, Intervenants en Assistance Technique ou Régie
Toute personne ayant à se présenter professionnellement lors d'un entretien.

Objectif pédagogique :

- Apprendre à se préparer à un entretien, y compris en absence (ou quasi-absence) d'informations sur la recherche du Client.
- Savoir détecter les différents modes de communication et s'y adapter.
- Intégrer la problématique liée à la présence d'un Commercial (SSII) lors de l'entretien.
- Arriver à se présenter clairement et de façon positive en faisant ressortir les points forts de son expérience en adéquation avec les besoins du Client.

Contenu :

Apprendre à se présenter :

- Prendre conscience de l'impact d'un manque de préparation
- Structurer sa présentation ; l'adapter à son interlocuteur ; intégrer des éléments décisifs

Comprendre ce qui se passe :

- Notion de structuration du temps
- S'adapter ; parler efficace
- Savoir utiliser la présence du Commercial

STAGE « CONSULTANT EN ENTREPRISE »
2 jours – 575 € par stagiaire
(3 050 € en intra-entreprise)

Les consultants en entreprise sont confrontés à des situations auxquelles ils ne sont pas obligatoirement préparés et qui peuvent avoir un impact sur leur mission de conseil ou d'assistance technique : immersion dans une équipe conflictuelle ; mauvais décryptage de messages ; défaut d'analyse d'une situation.

Le stage permet aux participants d'acquérir un minimum d'outils simples d'analyse de situations et de relations.

Basé sur l'Analyse Transactionnelle, il permet de comprendre rapidement une situation et de savoir comment réagir ... ou ne pas réagir.

Public concerné :

Ingénieurs ou techniciens de SSII ou sociétés de Conseil
Consultants, Intervenants en Assistance Technique ou Régie

Objectif pédagogique :

- Comprendre les particularités de la fonction « assistance technique » ou « régie » ; position particulière du consultant (intérieur – extérieur).
- Savoir analyser l'environnement relationnel.
- Détecter et décrypter des situations (pré)conflictuelles.
- Eviter ou sortir d'un conflit.

Contenu :

Décrypter les relations :

- Les Etats du moi *
- Les transactions : directes, croisées, cachées, ... *

Apprendre à détecter les situations à risque (ou à opportunité) :

- Analyse des situations
- Préparation d'une position de dialogue
- Analyse et réponse en temps réel

*La théorie, de présentation simple et attractive, est basée sur l'Analyse Transactionnelle.

STAGE « FORFAITS – TRAVAIL EN EQUIPE »
3 jours – 850 € par stagiaire
(4 725 € en intra-entreprise)

Le « dérapage » de forfaits est plus souvent lié aux relations au sein de l'équipe de réalisation qu'à des problèmes ou difficultés techniques.

Le stage permet aux participants d'acquérir un minimum d'outils simples d'analyse de situations et de relations, de comprendre les comportements induits par la définition puis l'atteinte ou non des objectifs, ainsi que l'impact du partage ou de la rétention d'informations.

Basé sur l'Analyse Transactionnelle, il permet de comprendre rapidement une situation et de savoir comment agir efficacement en fonction de l'objectif. Il apprend également aux stagiaires à « travailler ensemble ».

Public concerné :

Ingénieurs ou techniciens de SSII ou sociétés de Conseil
Membres d'une même équipe-projet ou non.

Objectif pédagogique :

- Appréhender le poids des relations humaines dans un projet technique et l'impact de l'échange d'information.
- Savoir analyser l'environnement relationnel.
- Détecter et décrypter des situations (pré)conflituelles.
- Savoir comment on se comporte en fonction des objectifs et de l'atteinte ou non de ceux-ci.

Contenu :

Décrypter les relations :

- Les Etats du moi *
- Les transactions : directes, croisées, cachées, ... *

Apprendre à comprendre les situations de blocage ou ralentissement :

- Analyse des situations
- Différencier difficultés techniques et difficultés relationnelles
- Savoir communiquer : connaître les autres - se connaître
- Objectif personnel et objectif commun (jeu des « cubes »)
- Partage d'informations (jeu du « synergomètre »)

*La théorie, de présentation simple et attractive, est basée sur l'Analyse Transactionnelle.

FB INVESTMENTS

FB INVESTMENTS

COMMERCIAL



STAGE « REUNION DE PRESENTATION D'UN INGENIEUR »

2 jours – 650 € par stagiaire
(3 400 € en intra-entreprise)

*Ce stage s'adresse aux managers et commerciaux de Sociétés de Conseil ou SSII qui doivent présenter à un client des consultants pour obtenir un contrat (assistance technique).
Les consultants, souvent mal préparés peuvent être déstabilisés par les questions du client ou par la manière dont se déroule l'entretien.
Le stage permet aux commerciaux de comprendre les comportements possibles du consultant, de mieux maîtriser la situation et de mettre en avant des points différenciateurs.*

Public concerné :

Ingénieurs Commerciaux ou Managers de SSII ou sociétés de Conseil
Activité Assistance Technique (régie).

Objectif pédagogique :

- Apprendre à préparer avec un consultant un entretien de présentation, y compris en absence (ou quasi-absence) d'informations sur la recherche du Client.
- Savoir détecter les différents modes de communication.
- Savoir aider le consultant à se présenter clairement et de façon positive en faisant ressortir les points forts de son expérience en adéquation avec les besoins du Client.

Contenu :

Préparer l'entretien :

- Prendre conscience de l'impact d'un manque de préparation
- Structurer la présentation ; l'adapter à l'interlocuteur ; intégrer des éléments décisifs

Comprendre ce qui se passe :

- Notion de structuration du temps
- S'adapter ; guider l'entretien
- Savoir intervenir à bon escient

STAGE « PROJETS – TRAVAIL EN EQUIPE » 3 jours – 850 € par stagiaire (4 725 € en intra-entreprise)

Le « dérapage » de projets, la non-atteinte d'objectifs sont plus souvent liés aux relations au sein de l'équipe de réalisation qu'à des problèmes ou difficultés techniques.

Ce stage permet aux participants d'acquérir un minimum d'outils simples d'analyse de situations et de relations.

Basé sur l'Analyse Transactionnelle, il permet de comprendre rapidement une situation et de savoir comment agir efficacement en fonction de l'objectif. Il apprend également aux stagiaires à « travailler ensemble ».

Public concerné :

Ingénieurs ou techniciens de SSII ou sociétés de Conseil
Collaborateurs d'une même entité « à taille humaine »
Membres d'une même équipe-projet ou non
Equipes **commerciales**.

Objectif pédagogique :

- Appréhender le poids des relations humaines dans un projet et l'impact de l'échange d'information.
- Savoir analyser l'environnement relationnel.
- Détecter et décrypter des situations (pré)conflituelles.
- Eviter ou sortir d'un conflit.

Contenu :

Décrypter les relations :

- Les Etats du moi *
- Les transactions : directes, croisées, cachées, ... *

Apprendre à comprendre les situations de blocage ou ralentissement :

- Analyse des situations
- Différencier difficultés techniques et difficultés relationnelles
- Savoir communiquer : connaître les autres – se connaître
- Objectif personnel et objectif commun (jeu des « cubes »)
- Partage d'informations (jeu du « synergomètre »).

*La théorie, de présentation simple et attractive, est basée sur l'Analyse Transactionnelle.

STAGE
« NEGOCIATION AVEC LES ACHETEURS »
3 jours – 920 € par stagiaire
(4 800 € en intra-entreprise)

De la négociation raisonnée à la négociation captive
Une évolution guerrière ou un changement de cadre ?

En 1981, Roger FISHER et William URY (Université de Harvard) ont écrit « Getting to yes », développant la méthode de *négociation raisonnée* (*principled negotiation*), permettant d'être « dur quant aux questions débattues mais doux avec les négociateurs eux-mêmes ».

Cette méthode est enseignée depuis plus de 10 ans au sein de FB INVESTMENTS, s'appuyant notamment sur les concepts de l'Ecole de Palo-Alto et en particulier l'*Analyse Transactionnelle*.

Les rapports de force ayant évolué, notamment dans le domaine de la grande distribution, mais aussi chez les opérateurs télécom et au sein de grands groupes, la question se pose de savoir si la *négociation raisonnée* s'applique dans un contexte où l'un des interlocuteurs profite d'un état de dépendance supposé de l'autre et a une conduite guidée par la prémisse « Tina », « There is no alternative » (Jean-Pierre VEYRAT).

Les formateurs de FB INVESTMENTS, qui interviennent dans des formations de commerciaux (prospection, conviction, négociation), de dirigeants (management, négociation) et de consultants (présentation, conviction, travail en équipe) montrent que la négociation sur les intérêts (et non sur les positions) est toujours possible, à condition d'avoir géré le conflit éventuel sur les positions, par un *recadrage* ou *changement de cadre* (Paul WATZLAWICK). Ils l'enseignent notamment dans le cadre de formations de médiateurs.

Dans certains cas, des méthodes plus guerrières (Dialectique) peuvent être utilisées, le but étant toujours de faciliter la négociation sur les intérêts des uns et des autres, puisqu'on se place toujours dans l'hypothèse où la relation doit continuer.

La formation que nous vous proposons s'adresse à des commerciaux expérimentés qui ressentent le besoin de nouveaux outils ou de nouvelles approches dans des cas difficiles.

Elle est basée sur une présentation de méthodes, outils et techniques avec de nombreux exercices, complétée par des mises en situation (simulations sur cas) reprenant des contextes de négociation dans votre domaine d'activité.

Public concerné :

Commerciaux, Directeurs d'Agence en SSII, Responsables de comptes

Objectif pédagogique :

- Savoir distinguer Positions et Intérêts en négociation
- Apprendre à sortir du cadre pour trouver des solutions
- Evaluer le niveau et le style de négociation
- Ne pas se laisser déstabiliser.

Contenu :

1^{ère} journée :

Réalité de premier ordre (description objective, faits, caractéristiques techniques, ...) et réalité de second ordre (perception, interprétation, préjugés, ...)

Importance de la réalité de second ordre

Ce qui conditionne la réalité de second ordre

Sortir du cadre. Savoir **recadrer** mais aussi s'adapter : vendre avec les arguments de l'autre

Prendre en compte le **contexte**

Comprendre l'autre - Se comprendre soi-même

Les outils de l'**Analyse Transactionnelle**

2^{ème} journée :

Positions et intérêts

Le problème - Les besoins - Les options - L'engagement

La MESORE (MEilleure SOLution de REchange)

Règles de la négociation raisonnée

3^{ème} journée :

Réponse aux **objections** et aux attaques

Ne pas se sentir visé (réponse **AT**)

Changer l'ordre établi. Vaincre le leader (**Dialectique**)

FB INVESTMENTS

FB INVESTMENTS

FB I Sarl - 166, Avenue Charles de Gaulle - 92200 NEUILLY SUR SEINE - 01 47 47 12 82
SARL au Capital Social de 95 000 euros - SIRET / 403 381 494 00018 - APE : 7022 Z