

# FORMATION & COACHING

# FORMATIONS

## Talent Garden

Nous intervenons en Belgique et à l'international



Nous cultivons nos talents en français, néerlandais et anglais



Nous sommes actifs dans tous les secteurs d'activité



Nous sommes spécialisés dans 4 thématiques\*



Notre priorité est votre satisfaction



*\* Communication, Management & Leadership, Vente & Négociation, Efficacité personnelle*

**Nous concevons et implémentons vos formations pour et avec vous  
comme un projet complet soigneusement adapté à vos besoins,  
opportunités, expériences et culture d'entreprise.**

**De l'écoute de vos besoins à la mise en application concrète**

**Conception**

- ★ Ecoute de votre réalité, analyse de vos besoins, conseil
- ★ Proposition, challenge, adaptation
- ★ Optionnel :
  - Rencontre d'un échantillon de participants (entretiens individuels, visite sur site, mystery shopping...)
  - Session pilote

**Préparation**

- ★ Communication écrite aux participants de la finalité et des objectifs de la formation
- ★ Implication du Management
- ★ Travaux préparatoires (lecture, vidéo, test, questionnaire)
- ★ Fixation d'objectifs individuels

**Formation**

- ★ Découverte, surprise, plaisir
- ★ Exercices pratiques (sensibilisation, mises en situation, démonstrations, exercices filmés...)
- ★ Interaction, participation, transfert entre pairs
- ★ *Call to Action* et Fixation d'un plan d'action individuel
- ★ Matériel (synthèse, fiches pratiques, carnet de travail...)

**Suivi**

- ★ Evaluation à chaud et à froid de la satisfaction et de l'impact
- ★ Matériel pour supporter l'implémentation en interne
- ★ Outils de pilotage destinés au Management
- ★ Pistes pour stimuler l'auto-apprentissage (références, sites web...)
- ★ Propositions de sessions de suivi, de coachings individuels

**« L'essence de la connaissance est, une fois qu'on l'a acquise, de l'utiliser. »  
Confucius**

# COACHING INDIVIDUEL

## Le Coaching ? C'est pour qui ?

Une carrière professionnelle peut être comparée à un *Escalier à gravir*, à une succession de *Marches à franchir*. Il arrive tôt ou tard un moment auquel nous sommes confrontés à une *Marche* qui nous résiste, qui nous empêche d'avancer. Cette Marche constitue l'étape difficile mais néanmoins essentielle de notre carrière professionnelle.

- Difficile car les forces, les stratégies que nous avons pris pour habitude d'utiliser en pareilles circonstances s'avèrent inefficaces.
- Essentielle car les compétences, l'énergie et la motivation que nous gagnerons en franchissant cette *Marche* s'avèreront décisives pour nous aider à franchir les suivantes.

Le Coaching est un outil efficace dans les circonstances suivantes :



Développement  
des compétences



Préparation à la  
prise d'une nouvelle  
fonction



Préparation et  
rétention des talents



Changements  
majeurs, choix et  
décisions



Amélioration  
des relations  
interpersonnelles



Autonomie, lâcher  
prise, confiance en  
soi, charisme,  
assertivité...



Pré / Post burn-out  
Prévention / Reprise



Réorientation  
professionnelle  
Augmentation de  
l'employabilité

Le coaching professionnel se définit comme une relation suivie dans une période définie qui permet au client d'obtenir des résultats concrets et mesurables dans sa vie professionnelle et personnelle. A travers le processus de coaching, le client approfondit ses connaissances et améliore ses performances.

## Le Coaching ? Comment ça se passe en pratique ?

### Quel est le processus ?

- Un Trajet de Coaching se déroule en 5 étapes.



- Le briefing permet de clarifier la demande et de définir l'objectif du Coaching. C'est un rendez-vous clé qui donne l'opportunité aux différents acteurs de partager leur vision. Il s'organise sous la forme d'un entretien tri ou quadripartite (RH, N+1, Coaché, Coach).
- Le bilan intermédiaire et l'évaluation finale sont l'occasion de faire le point sur le travail réalisé, de donner un feedback par rapport aux progrès accomplis, d'évaluer l'atteinte des objectifs.

### Comment choisir le Coach ?

- Nous n'adhérons pas à la règle selon laquelle *Le Coaché choisit son Coach*. Le Coaching est un processus de changement confrontant et exigeant. Le *Coach idéal* est dès lors le partenaire qui accompagnera le Coaché avec une bienveillance impitoyable dans sa découverte de nouvelles options, dans sa prise de décisions adéquates et dans l'atteinte de ses objectifs.

### Quelle est la durée moyenne d'un Trajet de Coaching ?

- La durée et le nombre de sessions d'un Trajet de Coaching dépendent du contexte et des objectifs. Nous privilégions des Trajets de Coaching courts constitués d'un maximum de 6 sessions réparties sur une période de maximum 9 mois.
- Beaucoup de situations (développement de l'assertivité, gestion d'un conflit, décision difficile...) peuvent ne requérir que seulement 2 ou 3 sessions. La priorité est donnée à l'efficacité de l'intervention.
- Dans certains cas (préparation à la prise de fonction, développement d'un talent...), nous préconisons une session annuelle de suivi.

### Où cela se déroule-t-il ?

- Le Coaché choisit le lieu qui lui est le plus adapté. Des frais de déplacement peuvent être facturés.
- La formule *Trajet de Coaching flexible* alterne entretiens en face à face et entretiens via Skype. Cette formule convient particulièrement bien à certains Coachés qui souhaitent éventuellement organiser leurs entretiens tôt le matin ou tard le soir.

### Combien ça coûte ?

- Seules sont facturées les sessions de Coaching. Nous ne facturons ni les entretiens de briefing, ni le bilan intermédiaire, ni l'évaluation finale. Un Trajet de Coaching peut être interrompu à tout moment.
- Demandez-nous une offre adaptée à vos besoins !

**Coachs professionnels, nous respectons les 11 compétences ainsi que les règles de déontologie définies par l'International Coach Federation (ICF).**

# FORMATIONS

➔ Cliquez sur les flèches pour accéder aux descriptifs des formations

## COMMUNICATION

*Interagir et collaborer*

- ➔ Communiquer en équipe
- ➔ Prévenir et gérer l'agressivité et les conflits
- ➔ S'adapter à ses interlocuteurs
- ➔ Présenter avec impact
  - Communiquer en mode projet
  - Communiquer par téléphone et par mail



## MANAGEMENT & LEADERSHIP

*Guider et inspirer*

- ➔ Mener son équipe à la performance
- ➔ Développer son leadership stratégique
- ➔ Piloter le changement
- ➔ Créer des options et décider
- ➔ Coacher et développer ses collaborateurs
- ➔ Recruter et accompagner
- ➔ Dynamiser les entretiens de suivi annuels
  - Manager par les valeurs



➔ Cliquez sur les flèches pour accéder aux descriptifs des formations

# FORMATIONS



- ➔ **Vendre avec passion et impact**
- ➔ **Le vendeur Coach / Le vendeur GPS**
- ➔ **Négociateur pour un OUI**
- ➔ **Key Account Management**
- ➔ **Booster la satisfaction client**
- ➔ **Décrocher la vente (prospection téléphonique)**
  - Maîtriser le pouvoir des histoires qui font vendre
  - Gérer les objections et les résistances
  - Briller sur vos salons

**VENTE &  
NEGOCIATION**  
*Influencer et  
s'accorder*



- ➔ **Gérer son temps et ses priorités efficacement**
- ➔ **Maîtriser le stress et prévenir le burn-out**
- ➔ **Développer ses capacités par les croyances**
- ➔ **Passer de la créativité à l'innovation**
- ➔ **Développer son assertivité**
- ➔ **Identifier les sources de son charisme personnel**
  - Poser de meilleurs choix
  - Booster sa mémoire et sa concentration

**EFFICACITE  
PERSONNELLE**  
*S'adapter et se  
développer*

# COMMUNICATION

## Communiquer en équipe

*Améliorer la performance collective  
en développant sa capacité à interagir efficacement  
avec ses collègues, sa hiérarchie et ses collaborateurs*

**Best  
Choice**

- ✦ Evaluer la qualité de sa communication et son impact sur le résultat de l'équipe
- ✦ Explorer ses filtres, sa perception et son interprétation de la réalité
- ✦ Faire taire ses Gremlins
- ✦ Entendre et développer une écoute intégrale
- ✦ Dire et donner du feedback supportif et correctif
- ✦ Savoir demander et recevoir du feedback
- ✦ Définir ses attentes et formuler des demandes claires



Idéal pour :

- les organisations matricielle
- créer une culture collaborative
- prévenir les risques de burn-out





## **Prévenir et gérer l'agressivité et les conflits**

*Faire face à l'agressivité au sein et en dehors de l'entreprise  
Anticiper et adopter une attitude responsable et active*

- ◆ Identifier les sources et les prémices des conflits
- ◆ Identifier les leviers d'action dans sa zone d'influence
- ◆ Eviter les pièges, les amorces et les renforcements
- ◆ Déjouer les manipulations et les stratagèmes
- ◆ Créer et maintenir la zone de sécurité
- ◆ Exprimer son assertivité et inspirer confiance
- ◆ Gérer sereinement les objections et les désaccords
- ◆ Identifier son style de gestion des conflits
- ◆ Gérer ses émotions et son stress après une situation d'échec

### **Idéal pour :**

- accompagner les changements organisationnels
- les équipes en relation avec les clients

**de 1 à 2 Jours**



# COMMUNICATION

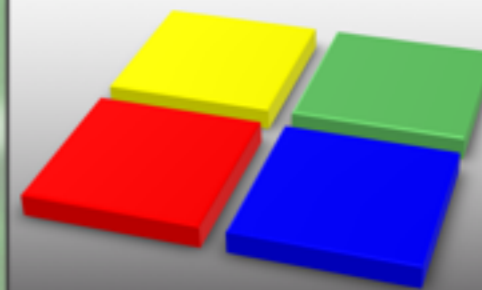
## S'adapter à ses interlocuteurs

*Mieux se connaître. Mieux connaître ses interlocuteurs.  
Mieux s'adapter. Augmenter son impact.*

- ✦ Identifier son propre Style de Typologie comportementale
- ✦ Découvrir ses comportements préférés, ses motivateurs
- ✦ Prendre conscience de ses peurs, de ses excès
- ✦ Identifier le Style de ses interlocuteurs et s'y adapter
- ✦ Challenger ses Préférences et éviter de tomber dans les Pièges qui provoquent l'Allergie de l'autre
- ✦ Casser les cercles vicieux et assumer que nous portons en nous le germe des comportements des autres
- ✦ Mieux agir en situation de stress

**Best  
Choice**

*Talent Colours*



*From Colours to Results*

Idéal pour :

- la cohésion d'équipe
- booster la performance de vos commerciaux



## Présenter avec impact

*Augmenter l'impact de votre message sur votre audience*

*Maîtriser les techniques de prise de parole en public*

- ✦ Se préparer en profondeur grâce à l'*Impacting Presentation Process*
- ✦ Identifier la finalité collective et se connecter au WIFY
- ✦ Démarrer *straight to the POINT*
- ✦ Rendre son message visuel, interagir avec l'audience et stimuler la participation
- ✦ Utiliser efficacement les outils (PowerPoint, Flipchart...)
- ✦ Inviter les participants à se mettre en action par une conclusion percutante
- ✦ Donner une utilité à son stress
- ✦ Gérer les situations et les participants difficiles

Idéal pour :

- les formateurs
- toute personne amenée à s'exprimer en public

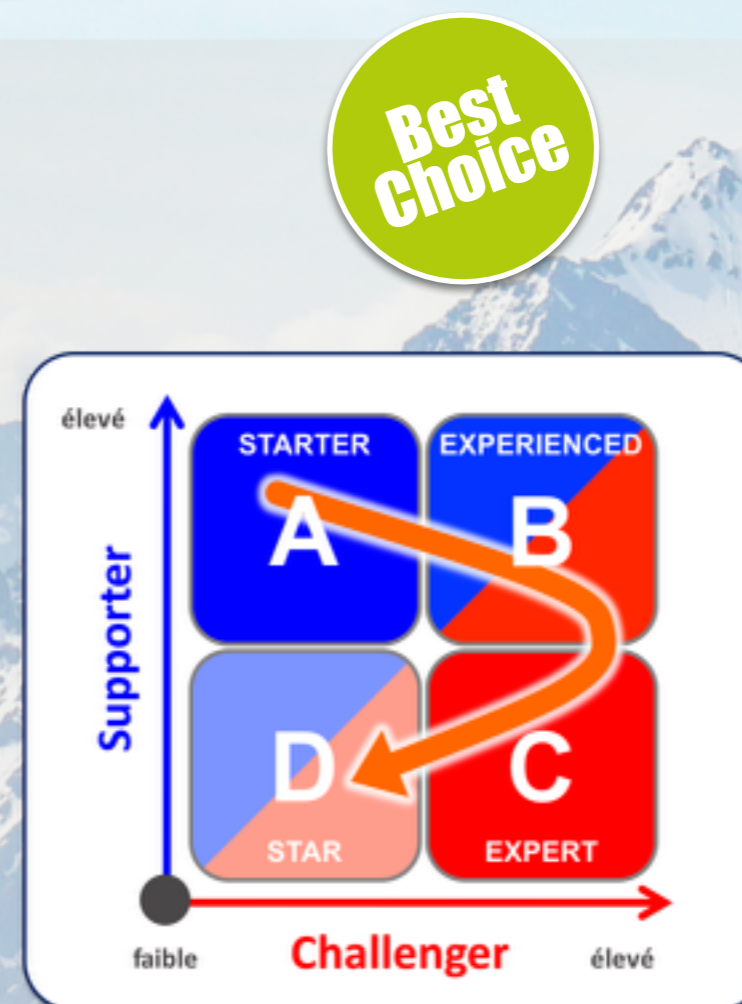
**1 jour + 1 session de coaching individuel**



# MANAGEMENT & LEADERSHIP

**Mener son équipe à la performance**  
*Trouver l'équilibre optimal Challenge / Support*  
*Définir et faire évoluer son Style de Management*

- ✦ Expert, Manager, Leader, Coach... 4 rôles, 1 métier
- ✦ Guider, donner du sens et fixer l'ambition
- ✦ Challenger en posant des questions puissantes
- ✦ Supporter en accompagnant l'exécution et la performance
- ✦ Evaluer, coacher et développer les compétences
- ✦ Motiver et créer la confiance
- ✦ Développer son assertivité et son charisme



Idéal en combinaison de la formation  
**COMMUNIQUER EN EQUIPE**



# Développer son leadership stratégique

*Développer une stratégie innovante et efficiente*  
*Répondre à la réalité et aux besoins de votre marché*  
*Anticiper et préparer demain*

- ◆ Switcher de l'opérationnel vers le stratégique
- ◆ Verrouiller la mission de l'équipe
- ◆ Elargir son champ de vision, comprendre l'environnement et les enjeux clés
- ◆ Clarifier la vision et porter l'ambition
- ◆ Identifier les leviers stratégiques
- ◆ Faire des choix : exclure, réduire, renforcer, créer
- ◆ Définir les stratégies et les alternatives
- ◆ Traduire en plan d'action et adapter la structure

Idéal pour :

- préparer à une fonction exécutive
- challenger le middle management

2 Jours



# MANAGEMENT & LEADERSHIP



## Piloter le Changement

*Augmenter l'agilité collective pour mieux faire face au changement et accélérer le résultat*

- ✦ Manager dans un environnement complexe en constante évolution
- ✦ Percevoir le changement, le faire ressentir et sensibiliser
- ✦ Clarifier la finalité et les objectifs
- ✦ Allouer les ressources nécessaires et modeler l'organisation
- ✦ Expérimenter, redessiner le cadre des compétences et les process
- ✦ Stimuler la flexibilité et l'autonomie
- ✦ Ancrer le changement dans les habitudes et la culture

## Agility



Idéal pour :

- gérer des environnements complexes



## Créer des options et décider

*Augmenter la qualité et l'originalité des solutions identifiées*  
*Accélérer ses décisions*

- ◆ Comprendre le processus de décision
- ◆ Éviter les ultrasolutions et les biais de jugement
- ◆ Développer sa créativité et générer plus d'options
- ◆ Mettre les options à l'épreuve de la réalité et valider ses choix
- ◆ Se projeter au delà du choix et gérer les émotions et les conséquences
- ◆ Dépasser la crainte de se tromper et se préparer au succès, à l'échec
- ◆ Identifier le 1er pas visible
- ◆ Vivre après la décision

Idéal pour :

- trouver des solutions aux problèmes réputés insolubles

1 Jour



# MANAGEMENT & LEADERSHIP

## Coacher et développer ses collaborateurs *Acquérir des outils pour faciliter le changement*

- ✦ Comprendre le processus du changement
- ✦ Adopter une posture et une déontologie coach
- ✦ Définir un objectif robuste et rédiger le contrat de coaching
- ✦ Faire l'écran blanc, entendre et développer une écoute intégrale
- ✦ Poser des questions puissantes qui connectent le coaché à sa créativité et à sa propre intelligence
- ✦ Challenger les croyances et élargir le champ des options
- ✦ Mettre en sécurité et questionner l'écologie des choix
- ✦ Baliser l'action et encourager

Idéal pour compléter la formation  
**MENER SON EQUIPE A LA PERFORMANCE**

Formule flexible + Coachings individuels





**Best  
Choice**

## **Recruter et accompagner** *Augmenter la probabilité d'engager la bonne personne*

- ✦ Définir le profil requis (expertises, compétences, attitudes et comportements attendus ...)
- ✦ Déterminer la stratégie et le canal de recrutement
- ✦ Fixer les critères de sélection
- ✦ Décrypter un curriculum vitae et vérifier l'information
- ✦ Mener l'entretien de sélection
- ✦ Poser des questions puissantes
- ✦ Compléter l'analyse : tests, sessions de groupe, références
- ✦ Rédiger un rapport de sélection
- ✦ Intégrer l'individu dans l'organisation

## **Dynamiser les entretiens de suivi annuels**

- ✦ Etablir la finalité collective de l'entretien d'évaluation de performance (employé - manager - organisation)
- ✦ Fixer les indicateurs clés d'exécution et de performance
- ✦ Se préparer et définir les objectifs de l'entretien
- ✦ Motiver et responsabiliser le collaborateur
- ✦ Prendre conscience des biais de jugement
- ✦ Faire des choix et créer du contraste
- ✦ Bâtir sur les forces existantes, identifier des challenges
- ✦ Savoir donner un feedback correctif et supportif
- ✦ Accompagner le développement des compétences

**1 Jour chacune**



# VENTE & NEGOCIATION

**Vendre avec passion et impact**  
*Plus, plus facilement, plus durablement,  
avec une meilleure satisfaction client*

- ◆ Adopter une attitude gagnante
- ◆ Améliorer votre compréhension du processus d'achat
- ◆ Se préparer et fixer des objectifs SMART
- ◆ Concevoir un Pitch robuste
- ◆ Débuter la vente avec impact et faire vivre au client une expérience positive
- ◆ Identifier les besoins du client en posant des questions puissantes
- ◆ Développer une écoute intégrale
- ◆ Convaincre et motiver par le mix Emo / Ratio
- ◆ Traiter les résistances et les objections
- ◆ Conclure et demander l'engagement

Idéal pour :

- aligner les pratiques commerciales au sein d'une équipe expérimentée
- motiver vos vendeurs
- partager les bonnes pratiques





## Le vendeur Coach

*Booster son interaction avec le client*

- ✦ Instaurer le dialogue et la confiance
- ✦ Créer la zone de sécurité
- ✦ Recadrer le discours et adopter une communication positive
- ✦ Questionner les faits et les émotions à la recherche du discours du changement
- ✦ Clarifier, sortir du brouillard et confirmer la perception
- ✦ Identifier des options et élargir le champ des possibilités
- ✦ Evaluer les conséquences et les risques
- ✦ Identifier les ressources internes et externes
- ✦ Aider le client à quitter son inertie

## Le vendeur GPS\*

*Switcher la perception du client*

*\* Guided Perception Switch*

- ✦ Formuler des hypothèses sur la réalité du client
- ✦ Adresser le véritable problème du client
- ✦ Instaurer une énergie mesurée
- ✦ Recadrer la perception et souligner les conséquences négatives de l'inertie
- ✦ Laisser entrevoir un espoir
- ✦ Souligner le bénéfice apporté
- ✦ Dévoiler la solution
- ✦ Verrouiller l'engagement

**2 méthodes pour 1 seul objectif :  
vaincre l'inertie du client**

**Minimum 1 Jour chacune**



# VENTE & NEGOCIATION

## Négociier pour un OUI

*Quitter la table avec le meilleur résultat possible*

- ✦ Se préparer en se posant les bonnes questions
- ✦ Construire les fondations par la recherche d'informations utiles
- ✦ Avoir une ambition, un objectif, une stratégie
- ✦ Se créer des alternatives
- ✦ Créer de la valeur avant de s'accorder sur son partage
- ✦ Préparer les esprits par les ancrages
- ✦ Faire des proposition extrême et des concessions
- ✦ Gérer ses émotions
- ✦ Augmenter votre influence
- ✦ Gérer les appels d'offre et les enchères

**Best  
Choice**

S'applique également  
à des négociations en dehors  
de la sphère commerciale



## Key Account Management

*Négocier efficacement avec des organisations centralisées  
adoptant des processus de décision complexes  
Etre perçu comme un partenaire privilégié*

- ♦ Affiner sa perception du marché et du produit
- ♦ Conceptualiser l'information et modéliser le *Customer Journey*
- ♦ Evaluer l'offre actuelle et identifier des opportunités d'amélioration
- ♦ Intégrer les objectifs et la stratégie du client et contribuer à sa solution
- ♦ Créer de la valeur et de nouveaux leviers de différenciation (exclure, réduire, renforcer, créer)
- ♦ Réaliser un mapping des acteurs clés et identifier ses alliés
- ♦ Gérer le projet : rôles & responsabilités, communication, décision, planification ...

Idéal en combinaison avec  
**NEGOCIER** pour un OUI

2 Jours



# VENTE & NEGOCIATION

## Booster la satisfaction client

*Viser l'excellence dans le service offert aux clients*

- ✦ Développer sa compréhension de la réalité du client (Customer Journey)
- ✦ Projeter une image professionnelle d'efficacité et de rigueur
- ✦ Développer une communication assertive orientée solution
- ✦ Gérer les objections et les résistances avec tact et empathie
- ✦ Gérer les situations difficiles ainsi que le stress du client
- ✦ Intégrer les valeurs du client
- ✦ Appliquer des techniques d'amélioration continue pour améliorer les procédures et délivrer un service premium

**Best  
Choice**

Idéal pour :

- le service après-vente
- toute personne en relation avec le client



## **Décrocher la vente**

*Augmenter le taux de succès de la prospection téléphonique  
(obtenir un rendez-vous)*

- ✦ Identifier les étapes clés de la prospection
- ✦ Définir des ratios pour évaluer la performance et identifier les points de levier
- ✦ Ecrire le script de l'entretien
- ✦ Contourner les gatekeepers et contrer les réflexes de l'interlocuteur
- ✦ Commencer par le bénéfice client
- ✦ Alternner Donner / Recevoir et garder le contrôle
- ✦ Gérer les objections, conclure et renforcer l'engagement
- ✦ Gagner en confiance et en assertivité
- ✦ Gérer les situations / personnalités difficiles

**1 Jours**



# EFFICACITE PERSONNELLE

## Gérer son temps et ses priorités efficacement

*Améliorer son organisation*

*Investir judicieusement son bien le plus précieux : le temps*

- ◆ Evaluer la gestion de son temps et son efficacité
- ◆ Identifier ses messages contraignants et ses chronophages
- ◆ S'organiser, mettre de l'ordre dans sa tête et son environnement
- ◆ Connaître le moment opportun pour chaque tâche
- ◆ Savoir quand passer en mode projet
- ◆ Etablir ses priorités, visualiser l'objectif et fixer le 1er pas
- ◆ Gérer sa messagerie électronique
- ◆ Gérer ses réunions
- ◆ Utiliser les épargneurs de temps

**Best  
Choice**

**Un MUST  
du développement personnel**

**1 Jour + 1 session de coaching individuel**







**NEW**

## **Maîtriser le stress et prévenir le burn-out**

- ✦ Savoir qui on est et qui on n'est pas
- ✦ Faire taire ses messages contraignants
- ✦ Clarifier sa finalité personnelle
- ✦ Identifier sa zone d'influence
- ✦ Faire des choix et visualiser le 1er pas visible
- ✦ Formuler des demandes claires à soi et aux autres
- ✦ Apporter la nuance par les oxymores
- ✦ Développer son lâcher prise

## **Développer ses capacités par les croyances**

- ✦ Distinguer croyances, valeurs, rôles, identité, mission
- ✦ Définir ses objectifs de développement
- ✦ Visualiser ses points de blocage
- ✦ Identifier ses croyances limitantes et ses croyances aidantes
- ✦ Mesurer l'évolution de l'intensité de ses croyances
- ✦ Challenger ses croyances limitantes
- ✦ Enrichir son stock de croyances aidantes
- ✦ Savoir entendre ses intuitions

**1 Jour chacune**



# EFFICACITE PERSONNELLE

**Passer de la créativité à l'innovation**  
*Trouver la bonne idée qui fait la différence*

- ✦ Affiner sa compréhension des besoins / problèmes du client (Customer Journey, Service Design Thinking)
- ✦ Sortir de son cadre mental pour découvrir une réalité nouvelle
- ✦ Maîtriser les outils de la créativité : sérendipité, pensée latérale, mind mapping, brainstorming, outils de résolution de problème...
- ✦ Découvrir les 6 Pistes de l'innovation pour offrir de nouveaux critères de différenciation
- ✦ Appliquer les principes du modèle LEAN pour valider vos hypothèses et réussir l'implémentation de l'innovation

**Innover pour les clients externes  
mais surtout  
pour vos clients internes !**





**NEW**

## **Développer son assertivité**

*S'affirmer en pensée et en*

- ♦ Développer la confiance en soi et la confiance que les autres nous accordent
- ♦ Construire une argumentation robuste et défendre ses opinions
- ♦ Exprimer une critique constructive et respectueuse
- ♦ Répondre aux objections
- ♦ Définir ses attentes et formuler des demandes claires
- ♦ Poser ses limites et savoir dire NON
- ♦ Donner une utilité à son stress

## **Identifier les sources de son charisme personnel**

- ♦ **Contraste** : être complet et dompter les paradoxes
- ♦ **Humanité** : refléter les émotions du groupe
- ♦ **Analyse** : être clair, concis et structuré
- ♦ **Résultat** : garantir le succès
- ♦ **Image** : traduire la réalité en histoires et en métaphores
- ♦ **Silence** : poser des questions et savoir se taire
- ♦ **Moralité** : exprimer et vivre ses valeurs
- ♦ **Ambition** : partager une finalité collective

**Formule flexible**



Talent

Garden

FROM ROOT TO RESULTS

