

# Catalogue De Formations 2024



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Informations et inscriptions  
Peggy MELIERES 06.65.54.73.08  
p.melieres@pm-consulting.fr

Site : <http://www.pm-consulting.fr/>

Linkedin : <https://fr.linkedin.com/in/peggy-m%C3%A9li%C3%A8res-8a32308a>

FIFPL (OPCO Agent) prend en charge 3 jours de formation par an et par agent

OPCO Atlas (OPCO collaborateurs) prend en charge 7 heures de formation par an et par salarié.

## Charte Qualité de PM Consulting

- 1/ Nous nous engageons à accompagner nos clients dans l'analyse de leurs besoins et la mise en place d'un plan d'actions par collaborateur.
- 2/ Nous nous engageons à respecter un délai d'accès de 4 semaines entre la demande et le début de la prestation.
- 3/ Nous nous engageons à mesurer la qualité de nos formations et à actualiser le contenu.
- 4/ Nous nous engageons à réaliser une veille réglementaire et technologique permettant d'actualiser régulièrement nos connaissances.
- 5/ Nous nous engageons à envoyer un recueil des attentes des stagiaires 15 jours avant le début de la formation.
- 6/ Nous nous engageons à réaliser une évaluation des compétences avant et après la formation.
- 7/ Nous nous engageons à réaliser un bilan à froid de la formation (1 mois à 6 mois).
- 8/ Nous nous engageons à rendre les stagiaires acteurs de leur formation.
- 9/ Nous nous engageons à prendre contact une fois par an avec nos clients.
- 10/ Nous nous engageons à rendre accessible nos formations au public en situation de handicap.

## Indicateurs qualité de PM Consulting (période du 01/07/2022 au 30/06/2023)

117 stagiaires formés en 1 an.

100% de nos formations ont été maintenues.

98.25% de nos stagiaires estiment que la taille et le niveau du groupe étaient adaptés et ont favorisé un meilleur apprentissage.

98.84% de nos stagiaires sont satisfaits de la qualité des supports.

98.26% de nos stagiaires recommanderaient leur formation.

0% d'abandon

# Formations

## Manager

**Agent01 (2 jours)** - Le projet d'agence, un enjeu managérial et commercial

**Agent02 (1 ou 2 jours)** – Le manager coach

**Agent03 (1 jour)** – Réussir sa réunion commerciale

**Agent04 (1 jour)** – L'entretien professionnel, managérial et la réunion collective

## Agent01 2j – Le projet d’agence, un enjeu managérial et commercial

### Objectifs de la formation

- Définir mon projet d’agence
- Comprendre les enjeux du management
- Savoir adopter une posture de management agile en fonction du CAP fixé.

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d’expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Définir mon projet d’agence
  - QQOCP
  - Faire le lien avec tous les acteurs de mon entreprise
- ✓ Bâtir le projet d’agence
  - Définir les objectifs quantitatifs et qualitatifs
  - Définir son tableau de bord
- ✓ Faire vivre mon projet d’agence
  - Comment faire adhérer mes collaborateurs
  - Quels sont mes obligations en tant que manager
  - Entretien managérial et professionnel
- ✓ Pérenniser mon projet d’agence
  - Organisation
  - Process
  - Suivi

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.

Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes

Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d’expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach ou formateur expérimenté.

### Durée de la formation

14 heures par stagiaire.

### Tarif

1200€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d’action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Agent02 1j – Le manager coach

### Objectifs de la formation

- Comprendre comment je fonctionne
- Comprendre comment fonctionne mon équipe
- Adapter mon management en fonction de chaque collaborateur

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Comprendre comment je fonctionne et comment fonctionne mon équipe
  - Valeurs / Blason
  - Mon profil managérial
  - Les différents profils de personnalité de mon équipe
  - Les canaux de communication adaptés
  - Les leviers de motivation de mon équipe
- ✓ Piloter mon agence et embarquer mon équipe vers mon plan d'actions commerciales
  - Adapter mon discours à mon équipe
  - Impliquer mon équipe dans mon PAC
  - Faire des réunions un moment clé
- ✓ Vision globale de mon management
  - Qu'est ce qui fonctionne
  - Qu'est ce qui ne fonctionne pas

### Public concerné

Manager  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

600€ / Stagiaire

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Agent02 2j – Le manager coach

### Objectifs de la formation

- Comprendre comment je fonctionne
- Comprendre comment fonctionne mon équipe
- Adapter mon management en fonction de chaque collaborateur et du collectif

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Comprendre comment je fonctionne et
  - Valeurs / Blason
  - Mon profil managérial
  - Mes atouts / axes de progrès
- ✓ Comprendre comment fonctionne mon équipe
  - Les différents profils de personnalité de mon équipe
  - Les leviers de motivations / compétences / potentialités
- ✓ Analyse de l'organisation de l'agence
  - Réunion / entretien individuel
  - Plages commerciales/administratives/phoning
  - Organisation à mettre en place pour mon agence
- ✓ Piloter mon agence et embarquer mon équipe
  - Définition de mon plan d'actions
  - Faire adhérer mes collaborateurs au PAC
  - Echange gagnant / gagnant
  - Impliquer mes collaborateurs
- ✓ Entretien managérial et professionnel
  - Quel est l'intérêt
  - Comment le faire
- ✓ Le recrutement, une étape primordiale
  - Se poser et poser les bonnes questions
  - Définir une fiche de poste
  - Chercher des candidats

#### Public concerné

Manager  
Aucun prérequis.

#### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement  
en début et fin de  
formation.

#### Formatrice

Peggy Mélières, plus de  
20 ans d'expérience en  
tant que commerciale,  
manager, formatrice et  
coach.

#### Durée de la formation

14 heures par stagiaires

#### Tarif

1200€ par stagiaire.

#### Lieu

Accessible au public en  
situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Agent03 1j – Réussir sa réunion commerciale

### Objectifs de la formation

- Quels sont les enjeux de la réunion commerciale
- Mener une réunion commerciale efficace
- Savoir analyser sa réunion

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ La réunion commerciale
  - Les fondamentaux
  - QQOCCP de la réunion commerciale
  - Approche gagnant/gagnant
  - Les clés d'une réunion réussie
- ✓ Préparer SA réunion commerciale
  - Quelles sont les thématiques que je souhaite mettre en avant
  - Comment l'animer
  - Qui sont les intervenants
- ✓ Animer la réunion commerciale
  - Ma posture managériale
  - Ma posture de coach
  - Ma posture d'animateur
- ✓ Débriefe de sa réunion commerciale
  - Analyse de la réunion
  - Mise en avant des points forts et axes d'amélioration
  - Plan d'action de correction

### Public concerné

Manager  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement  
en début et fin de  
formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de  
20 ans d'expérience en  
tant que commerciale,  
manager, formatrice et  
coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

600€ / Stagiaire

### Lieu

Accessible au public en  
situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / [p.melieres@pm-consulting.fr](mailto:p.melieres@pm-consulting.fr)

## Agent04 1j – L'entretien professionnel, managérial et réunion collective

### Objectifs de la formation

- Connaitre les enjeux de l'entretien professionnel et managérial
- Savoir préparer et mener sa réunion commerciale

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Les évolutions règlementaires
  - Classification / fiche de poste
  - Salarial
  - Lois
- ✓ L'entretien individuel professionnel
  - Différentes évolutions
  - Qui / Quand / Comment
  - Intérêts et enjeux
  - Comment le préparer et le mener
  - Quid du contenu - trame
- ✓ L'entretien individuel managérial
  - Qui / Quand / Comment
  - Intérêts et enjeux
  - Comment le préparer et le mener
  - Quid du contenu - trame
- ✓ La réunion collective managérial
  - Intérêts et enjeux
  - Comment la préparer et la mener
  - Trame et exemple de contenus

### Public concerné

Manager  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

600€ / Stagiaire

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr



# Formations Collaborateurs d'Agence

**Part01 (1 ou 2 jours)** – L'entretien commercial, les étapes de la vente

**Part02 (1 ou 2 jours)** – Optimiser son temps et son efficacité

**Part03 (1 jour)** – Transformer les leads en business

**Part04 (1 jour)** – Créer son plan d'actions commerciales

**Part05 (1 jour)** – Les régimes matrimoniaux

**Part06 (1 jour)** – La transmission du patrimoine

**Part07 (1 jour)** – Les fondamentaux de l'assurance vie

**Part08 (2 jours)** – L'assurance vie, un enjeu patrimonial

**Part09 (2 jours)** – De l'assurance vie à la prévoyance

**Part10 (1 ou 2 jours)** – Vendre la prévoyance

**Part11 (1 ou 2 jours)** – Le rebond grâce aux demandes entrantes des clients

**Part12 (1 jour)** – Plan d'Epargne retraite

**Part13 (1 ou 2 jours)** – Être Proactif avec les clients

**Part14 (1 jour)** – L'assurance emprunteur

**Part15 (2 jours)** – Développer la relation commerciale

**Part16 (2 jours)** – L'entretien commercial – perfectionnement

**Part17 (2 jours)** – Maitriser la relation client en intégrant la QVT

## Part01 1j AG –L’entretien commercial, les étapes de la vente

### Objectifs de la formation

- Connaitre toutes les étapes de la vente
- Maitriser la préparation du rdv
- Comprendre l’intérêt de la découverte client
- Savoir présenter une offre gagnant/gagnant

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d’expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Préparation du rendez-vous
  - Découverte approfondie de la fiche client
- ✓ L’entrée en relation, se présenter et présenter l’agence
  - L’accueil client
  - Le verbal / para verbal / non verbal
- ✓ La découverte du client / prospect ; qui est-il ?
  - Comment questionner
  - Comment écouter, prendre des notes
  - Comment reformuler pour s’assurer des besoins / attentes du client
- ✓ L’argumentation commerciale
  - Comment formuler son offre en fonction des besoins du client (CAP / SONCAS)
  - Le traitement des objections, concrétisation de l’offre
- ✓ La clôture de l’entretien commercial
  - La conclusion, La recommandation, La prise de congé, Le suivi

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d’expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

500€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d’action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Part01 2j AG – L'entretien commercial – les étapes de la vente

### Objectifs de la formation

- Connaitre toutes les étapes de la vente
- Maîtriser la préparation du rdv / Rebondir sur le flux entrant
- Comprendre l'intérêt de la découverte client
- Savoir présenter une offre gagnant/gagnant

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Compétences professionnelles
  - Analyse de mon organisation
  - Hiérarchiser l'urgent de l'important
  - Optimiser mon organisation grâce aux outils digitaux
  - Faire de la gestion une opportunité commerciale
  - Faire du rebond sur le flux entrant (téléphonique, physique, mails)
  - Prise de rdv téléphonique
- ✓ Préparation du rendez-vous
  - Se préparer / Préparer son bureau
  - Découverte approfondie de la fiche client
  - Se fixer des objectifs de rdv (SMART)
- ✓ L'entrée en relation, se présenter et présenter l'agence
  - L'accueil client
  - Le verbal / para verbal / non verbal
- ✓ La découverte du client / prospect ; qui est-il ?
  - Comment questionner
  - Comment écouter, prendre des notes
  - Comment reformuler pour s'assurer des besoins / attentes du client
- ✓ L'argumentation commerciale et le multi-équipement
  - Connaitre les produits commercialisés
  - Analyser les points forts de mes contrats IARD/Prévoyance
  - Comment formuler son offre en fonction des besoins du client (CAP / SONCAS)
  - Comment susciter le besoin
  - Rebond prévoyance
  - Le traitement des objections, concrétisation de l'offre
  - La conclusion, La recommandation, La prise de congé, Le suivi

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

14 heures par stagiaire.

### Tarif

1000€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Part02 1j AG – Optimiser son temps et son efficacité

### Objectifs de la formation

- Savoir utiliser son temps en fonction de ses priorités
- Identifier les actions chronophages et y remédier
- Planifier son activité commerciale

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Maitriser les outils de son environnement de travail
  - QQOCP de mon poste de travail
  - Auto diagnostic sur sa situation actuelle (FFOM)
  - Optimiser sa capacité organisationnelle
  - Définir et maitriser les outils adéquats à mes missions
  - Gérer son temps et ses priorités
- ✓ Maitriser son temps commercial
  - Déterminer toutes les tâches à réaliser
  - Transformer le flux entrant en opportunité commerciale
  - Préparer mes entretiens pour être plus performant
  - Prendre des rdv / être pro-actif
- ✓ Planifier son activité commerciale
  - Optimiser son agenda
  - Programmer des récurrences
  - Analyser / traiter et gérer les demandes clients de façon efficace

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

500€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / [p.melieres@pm-consulting.fr](mailto:p.melieres@pm-consulting.fr)

## Part02 2j AG – Optimiser son temps et son efficacité

### Objectifs de la formation

- Savoir utiliser son temps en fonction de ses priorités
- Identifier les actions chronophages et y remédier
- Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel.
- Mettre en place une organisation personnelle efficace au quotidien

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Mieux se connaître
  - Savoir comment je fonctionne (Process Com / DISC)
  - Valeurs / freins / ambition
  - Analyser sa relation au temps
- ✓ Maitriser les outils de son environnement de travail
  - QQOCP de mon poste de travail
  - Auto diagnostic sur sa situation actuelle (forces/faiblesses)
  - Optimiser sa capacité organisationnelle
  - Définir et maitriser les outils adéquats à mes missions
  - Gérer son temps et ses priorités
- ✓ Evaluer son temps commercial
  - Déterminer toutes les tâches à réaliser
  - Maitriser les flux téléphonique / physique / mails
  - Définir les lois du temps en fonction en fonctions de mes missions
- ✓ Planifier son activité commerciale
  - Optimiser son agenda
  - Analyser, traiter et gérer les demandes clients de façon efficace
  - Programmer des récurrences
- ✓ Rappel des techniques commerciales
  - Prise de rdv téléphonique (script/objection)
  - Rebond sur le flux entrant (physique / téléphonique / mails)
  - Préparation du rdv
  - Techniques d'approche globale

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.

Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes

Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

14 heures par stagiaire.

### Tarif

1000€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Part03 1j AG– Transformer les Leads en business

### Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux des leads
- Savoir saisir l'opportunité du lead
- Savoir transformer un prospect en client
- Savoir créer son process de gestion des leads

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Intérêt des leads sur le marché
- ✓ Comprendre le mécanisme de transformation des leads
- ✓ Le QQOCP du lead internet (jeu de groupe pour mettre en lumière les enjeux, les bonnes pratiques et les pièges du flux digital)
- ✓ Mise en situation avec des cas pratiques
- ✓ Création d'une feuille de route avec le process :
  - Quand appeler
  - Comment préparer son appel, quelles sont les questions à se poser
  - Script téléphonique
  - Quelles sont les questions à poser au client afin d'analyser le risque
  - Découverte et suivi client

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

500€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / [p.melieres@pm-consulting.fr](mailto:p.melieres@pm-consulting.fr)

## Part04 1j AG – Créer son plan d'actions commerciales

### Objectifs de la formation

- Personnaliser les actions commerciales à mettre en place
- Concevoir un « Kit actions commerciales »
- Suivre et analyser les actions mises en place

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Choisir mes actions commerciales en lien avec mon quotidien et mon appétence
  - Actions commerciales réalistes et pérennes
  - Actions commerciales ponctuelles (événements)
- ✓ Mise en place des actions commerciales sélectionnées
  - Connaitre les fondamentaux sur la gestion du temps
  - Matrice Eisenhower
  - QQOCP des actions commerciales
  - Analyse des opportunités et des freins
  - Création du rétro planning
  - Piloter son agenda
- ✓ Outils et suivi
  - Création de supports opérationnels (script/ mailing/sms...)
  - Création et mise en place du tableau de pilotage
  - Mise en place de challenges

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

500€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Part05 1j AG – Les régimes matrimoniaux

### Objectifs de la formation

- Connaitre les différents aspects d'un contrat de mariage
- Savoir les différents régimes matrimoniaux (communautaires / séparatistes)
- Savoir la différence entre union libre et PACS

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Avant le mariage
  - Situation juridique
- ✓ Pendant le mariage : choisir le bon régime
  - Régimes Communautaires
  - Régimes Séparatistes
- ✓ PACS/Concubinage
  - Fonctionnement
  - Différences régimes matrimoniaux

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.

Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes

Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

500€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr



## Part06 1j AG – La transmission du patrimoine

### Objectifs de la formation

- Comprendre les règles de la dévolution légale
- Comprendre comment préparer sa succession et la transmission de son patrimoine
- Appréhender l'assurance vie comme outil de transmission
- 

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Le décès et la transmission du patrimoine
  - La dévolution légale
  - Place du conjoint
  - Rang des héritiers
- ✓ Testaments
  - Formalisme et compétences
- ✓ Donation
- ✓ Assurance Vie
  - Outil de transmission
- ✓ Cas pratique dévolution successorale

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.

Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes

Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

500€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Part07 1j AG – Les fondamentaux de l'assurance vie

### Objectifs de la formation

- Maitriser l'environnement juridique, technique et fiscal de l'assurance vie
- Être en mesure de vendre l'assurance vie
- Appréhender l'assurance vie pour en parler

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ L'environnement juridique
  - Les différents intervenants au contrat, leurs droits et devoirs
  - Devoir de conseil, PRIIPS, loi PACTE
- ✓ L'environnement technique
  - Les différents supports d'investissement
  - Les sorties de capital
  - Profil investisseur / expérience et connaissances financières
  - DIC, DIS, DICI
- ✓ L'environnement fiscal
  - Fiscalité en cas de vie
  - Fiscalité en cas de décès
- ✓ Cas pratiques
- ✓ Mindmap récapitulative

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que **commercia**le, **manager** bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

500€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Part08 2j AG – L'assurance vie, un enjeu patrimonial

### Objectifs de la formation

- Appréhender les régimes matrimoniaux et la dévolution successorale
- Maîtriser l'environnement juridique, technique et fiscal de l'assurance vie
- Être en mesure de vendre l'assurance vie

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Le panorama de l'épargne
- ✓ Les régimes matrimoniaux - La dévolution successorale
- ✓ L'environnement juridique
  - Les différents intervenants au contrat, leurs droits et devoirs
  - Devoir de conseil, PRIIPS, loi PACTE
- ✓ L'environnement technique
  - Les différents supports d'investissement
  - Les sorties de capital
  - Profil investisseur / expérience et connaissances financières
  - DIC, DIS, DICI
- ✓ L'environnement fiscal
  - Fiscalité en cas de vie
  - Fiscalité en cas de décès
- ✓ Approche commerciale
  - Plan d'actions assurance vie
  - Arguments commerciaux
  - Cas pratiques
  - Mindmap récapitulative de l'assurance vie

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

14 heures par stagiaire.

### Tarif

1000€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Part09 2j AG– De l'assurance vie à la prévoyance

### Objectifs de la formation

- Maitriser l'environnement juridique, technique et fiscal de l'assurance vie
- Maitriser la découverte client pour un conseil personnalisé
- Être en mesure de vendre l'assurance vie
- Rebondir sur la prévoyance grâce à la fiche connaissance client

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ L'assurance vie placement préféré des Français...pourquoi ?
- ✓ L'environnement juridique de l'assurance vie
  - Les différents intervenants au contrat, leurs droits et devoirs
  - Devoir de conseil, PRIIPS, loi PACTE
- ✓ L'environnement technique de l'assurance vie
  - Les différents supports d'investissement
  - Les sorties de capital
  - Profil investisseur / expérience et connaissances financières
  - DIC, DIS, DICI
- ✓ L'environnement fiscal de l'assurance vie
  - Fiscalité en cas de vie
  - Fiscalité en cas de décès
- ✓ Maitriser la découverte client pour un conseil personnalisé
  - Découverte de la fiche connaissance client
  - Méthode de questionnements efficaces
- ✓ Vendre l'assurance vie
  - Technique de vente
  - Réponse aux objections
- ✓ Rebondir sur la prévoyance grâce à une approche globale
  - Synthèse des produits de prévoyance
  - Trouver les leviers d'accroches pour susciter le besoin grâce à l'assurance vie
  - Intérêt de la complémentarité épargne/prévoyance
  - Formuler une offre globale

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que manager commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

14 heures par stagiaire.

### Tarif

1000€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Part10 1j AG– Vendre la prévoyance

### Objectifs de la formation

- Comprendre le marché de la prévoyance
- Détecter les besoins de prévoyance de mon client
- Formuler une offre adéquate et argumentée

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.

Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes

Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

500€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.

### Contenu de la formation

- ✓ Comprendre, analyser, décortiquer, retenir et faire ressortir tous les points forts de mes contrats de prévoyance
  - La garantie dépendance
  - La garantie obsèques
  - Le capital décès
  - La GAV
- Création d'une « fiche produit » pour chaque contrat afin de synthétiser les caractéristiques, services et exclusions.
- ✓ Vendre la prévoyance
  - Préparer mon entretien commercial ou mon rebond
    - Les bonnes questions à se poser
    - Analyse de la situation client
  - Trouver l'opportunité de rebond
  - Quelles objections pour quel produit



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / [p.melieres@pm-consulting.fr](mailto:p.melieres@pm-consulting.fr)

## Part10 2j AG– Vendre la prévoyance

### Objectifs de la formation

- Comprendre le marché de la prévoyance
- Détecter les besoins de prévoyance de mon client
- Formuler une offre adéquate et argumentée

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Qu'est-ce que la prévoyance
  - Comprendre le marché de la prévoyance
  - Analyser et comprendre les différents produits de prévoyance
    - La garantie des accidents de la vie
    - La garantie dépendance
    - La garantie obsèques
    - Le capital décès
    - L'assurance emprunteur
    - Indemnités journalières
  - Création d'une « fiche produit » pour chaque contrat afin de synthétiser les caractéristiques, services et exclusions.
- ✓ Vendre la prévoyance
  - Préparer mon entretien commercial ou mon rebond
    - Les bonnes questions à se poser
    - Analyse de la situation client
  - Approfondir ma découverte client
    - Qui est mon client
    - Poser les bonnes questions
  - Le triangle magique de la négociation
    - CAP / SONCAS / MASLAW
  - Quelles objections pour quel produit

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

15 heures par stagiaire.

### Tarif

1000€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Part11 1j AG– Le rebond grâce aux demandes entrantes du client

### Objectifs de la formation

- Optimiser sa gestion du temps afin de gérer au mieux les flux entrants
- Profiter du flux entrant pour rebondir commercialement
- Maitriser les étapes de l'entretien commercial

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Les nouveaux modes de consommation
  - Le flux physique, le mail, le téléphone, les leads internet
- ✓ Les sources de rebonds
  - Grâce à la gestion / téléphone / mails / sinistres / internet / insatisfactions
  - Répondre à la demande du client
  - Analyse efficace de la fiche client
  - Trouver l'opportunité de rebond
  - Susciter l'intérêt du client
- ✓ Mener l'entretien commercial
  - Maitriser les étapes de l'entretien commercial
  - Répondre aux objections

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

500€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Part11 2j AG– Le rebond grâce aux demandes entrantes du client

### Objectifs de la formation

- Optimiser sa gestion du temps afin de gérer au mieux les flux entrants
- Maitriser les points forts des contrats
- Profiter du flux entrant pour rebondir commercialement

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Maitriser sa relation au temps
  - Les principes de la gestion du temps
  - Analyser son organisation
  - Carnet de bord pour optimiser sa relation au temps
- ✓ Les nouveaux modes de consommation
  - Le flux physique, le mail, le téléphone, les leads internet
- ✓ Les sources de rebonds
  - Grâce à la gestion / téléphone / mails / sinistres / internet / insatisfactions
  - Répondre à la demande du client
  - Analyse efficace de la fiche client
  - Trouver l'opportunité de rebond
  - Susciter l'intérêt du client
- ✓ Mener l'entretien commercial
  - Maitriser les étapes de l'entretien commercial
  - Préparation de l'entretien
  - Susciter le besoin
  - Répondre aux objections
- ✓ Recommandation et suivi

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

15 heures par stagiaire.

### Tarif

1000€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr



### Objectifs de la formation

- Maitriser les nouveaux dispositifs de la loi PACTE
- Maitriser les règles de retraite de base
- Maitriser l'environnement technique, juridique et fiscal du PER

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Fondamentaux de la retraite de base et complémentaire
  - Définitions des régimes obligatoires
  - Contexte et objectif de la Loi PACTE
- ✓ Environnement technique, juridique et fiscal du PER
  - Les différents compartiments
  - Les avantages financiers
  - Rappel de la fiscalité
  - Les cas de sortie anticipée
  - Les options de sortie
  - La gestion pilotée
- ✓ Approche commerciale du PER
  - Cibler sa clientèle
  - Arguments de vente
  - Réponse aux objections
  - Outils commerciaux

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

500€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Part13 1j AG – Être PRO-ACTIF avec les clients

### Objectifs de la formation

- Être pro Actif sur son portefeuille clients
- Savoir rebondir sur toutes les opportunités commerciales
- Créer son plan d'actions commerciales

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Compétence professionnelle
  - Comprendre mon portefeuille client/agence (SWOT)
  - Optimiser mon organisation grâce aux outils digitaux
  - Maîtriser les données du client
  - Faire de la gestion une opportunité commerciale
- ✓ Fidélisation de la clientèle
  - Mise en place d'un plan d'actions concrètes de fidélisation
    - Création et mise en place (qui/que/quoi/comment/quand)
  - Adapter le rebond en fonction de la demande
    - Flux entrant / Flux choisit
    - Sinistres / Résiliations
    - Leads (traiter, transformer, fidéliser)
- ✓ Développement commercial
  - Définir une stratégie de développement commercial en adéquation avec la politique de l'agence
  - Parrainage / recommandation

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

500€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / [p.melieres@pm-consulting.fr](mailto:p.melieres@pm-consulting.fr)

## Part13 2j AG – Être PRO-ACTIF avec les clients

### Objectifs de la formation

- Être pro Actif sur son portefeuille clients
- Savoir rebondir sur toutes les opportunités commerciales
- Créer son plan d'actions commerciales

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Compétence professionnelle
  - Comprendre mon portefeuille client/agence (SWOT)
  - Analyse de mon organisation
  - Optimiser mon organisation grâce aux outils digitaux
  - Maitriser les données du client
  - Faire de la gestion une opportunité commerciale
  - Gérer les situations conflictuelles
- ✓ Fidélisation de la clientèle
  - Mise en place d'un plan d'actions concrètes de fidélisation
    - Création et mise en place (qui/que/quoi/comment/quand)
    - Prise de rdv téléphonique
    - Comment traiter efficacement mes opportunités commerciales
  - Comment faire du rebond commercial en misant sur les garanties de tous les contrats commercialisés
    - Mise en avant des points forts des contrats de prévoyance
    - Etapes de l'entretien commercial
      - Accueil / Préparation / Découverte
      - Questionnement / Réponse aux objections
  - Adapter le rebond en fonction de la demande
    - Flux entrant / Flux choisit
    - Sinistres / Résiliations
    - Leads (traiter, transformer, fidéliser)
- ✓ Développement commercial
  - Définir une stratégie de développement commercial en adéquation avec la politique de l'agence
  - Les différentes étapes de l'entretien commercial
  - Parrainage / recommandation
  -

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

14 heures par stagiaire.

### Tarif

1000€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / [p.melieres@pm-consulting.fr](mailto:p.melieres@pm-consulting.fr)

## Part14 1j AG – L'assurance emprunteur

### Objectifs de la formation

- Connaître les mécanismes de l'assurance emprunteur
- Maitriser la loi Lemoine
- Mettre en place un plan d'action

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ Caractéristiques de l'assurance emprunteur
  - Opportunité de marché
  - Devoir de conseil
  - Caractéristiques de l'emprunteur
  - Les différents types de prêts
- ✓ Caractéristiques du contrat
  - Les garanties (de base et optionnelles)
  - Quotités assurables
  - Les franchises
  - Les exclusions
  - FSI
- ✓ Zoom lois
  - Evolution des lois
  - Champ d'application de la loi Lemoine
- ✓ Mise en place d'un Plan d'actions
  - QQOCCP

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

7 heures par stagiaire.

### Tarif

500€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / p.melieres@pm-consulting.fr

## Part15 2j AG – Développer la relation commerciale

### Objectifs de la formation

- Maitriser l'accueil et la prise de rdv téléphonique
- Maitriser la préparation du rdv et la recommandation
- Être pro-actif sur son portefeuille clients

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur

### Contenu de la formation

- ✓ L'accueil client, un enjeu de tous les jours
  - L'accueil client
  - Le verbal / para verbal / non verbal
  - Se présenter et faire se présenter le client
- ✓ Identifier et désamorcer une situation conflictuelle
  - Savoir comment je fonctionne et comment fonctionne mon interlocuteur
  - Les principales règles de la communication
  - Adapter son discours
- ✓ La prise de rdv téléphonique
  - Les règles fondamentales d'un appel entrant ou sortant
  - Créer son pitch téléphonique en fonction de son objectif
  - Traitement des objections
  - S'entraîner et être pertinent dans la prise de rdv
- ✓ Reconquérir les clients en sommeil
  - Analyse de la fiche client
  - Préparer son rdv et ses objectifs
  - Trouver l'opportunité de rebond
- ✓ Développer son portefeuille grâce à la recommandation
  - Sur quel client s'appuyer, pourquoi et comment
- ✓ Rebondir commercialement sur un sinistre
  - A quel moment est-ce opportun ?
  - Quels sont les arguments et quand et comment adapter mon discours
- ✓ Traitement des objections
  - Comprendre l'objection cachée
  - Technique de traitement des objections AIDER
  - Revenir à mon argumentation commerciale

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

14 heures par stagiaire.

### Tarif

1000€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : action de formation.

Contact informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / [p.melieres@pm-consulting.fr](mailto:p.melieres@pm-consulting.fr)

## Part16 2j – L’entretien commercial - perfectionnement

### Objectifs de la formation

- Savoir transformer la gestion en acte commercial
- Identifier, répondre et/ou susciter le besoin du client
- Adapter ses techniques de vente à chaque situation et client
- Optimiser l’utilisation du CRM

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d’expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur
- ✓ Classeur avec sources documentaires

### Contenu de la formation

- ✓ Approfondir mon organisation professionnelle – méthode GTD
  - Traitement des mails
  - Traitement de mes tâches /ma gestion
  -
- ✓ Le CRM
  - Traiter efficacement les pistes/opportunités
  - Anticiper les résiliations
  - Réveiller les clients en sommeil
  - Le rebond commercial suite aux sinistres
  - Fidéliser le client
- ✓ L’entretien commercial
  - Se présenter, présenter la structure, les marchés...
  - Maitriser le cadre de l’entretien
  - Adopter la vision 360° du client
  - Etapes de l’entretien commercial
  - Le traitement des objections
  - La recommandation
  - Mises en situation
- ✓ Atelier prise de rdv téléphonique
  - Travailler la cible client
  - Créer son pitch téléphonique
  - Mises en situation

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.

Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes

Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d’expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

14 heures par stagiaire.

### Tarif

1000€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d’action suivante : action de formation

Contact-informations et inscriptions Peggy MELIERES 06.65.54.73.08 / [p.melieres@pm-consulting.fr](mailto:p.melieres@pm-consulting.fr)

## Part17 2j – Maitriser la relation client en intégrant la QVT

### Objectifs de la formation

- Découvrir la QVT et les enjeux dans la relation client
- Analyser la charge de travail et mettre en place les outils adéquats
- Maitriser les clés pour gérer un public difficile
- Développer les compétences liées à la relation client afin d'être plus performant

### Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Paperboard et vidéoprojecteur
- ✓ Echanges d'expériences, travaux et jeux en groupe et sous-groupes
- ✓ Apports techniques et méthodologiques du formateur
- ✓ Classeur avec sources documentaires

### Contenu de la formation

- ✓ Découvrir et appréhender les enjeux de la QVT
  - Genèse de la QVT
  - Connaître les 6 dimensions de la QVT
  - Générer le cercle vertueux de la QVT
  - Mon rôle au quotidien pour tendre vers une démarche QVT
  - Le rôle de l'agence dans la démarche QVT
- ✓ La gestion de la charge de travail
  - Contenu du travail
    - Analyse des missions
    - Optimisation des missions dans la structure
  - Autonomie dans le travail
    - Définir mes objectifs de travail
    - Mettre en œuvre les moyens pour y arriver
  - Gestion de l'activité et répartition de la charge de travail
    - Répartition grâce à la matrice Eisenhower
    - Ventilation de la charge de travail grâce à la méthode GTD
- ✓ La gestion de la relation client à distance et en présentiel
  - Maitriser l'ensemble des données clients grâce au CRM
  - Optimisation des mails / SMS / téléphone dans la relation client
  - Identifier, analyser les besoins du clients et les évolutions de sa situation personnelle et professionnelle
  - Importance de la traçabilité des données pour optimiser sa relation client
- ✓ La gestion d'un public difficile
  - Comprendre comment je fonctionne face à une situation difficile
  - Mettre en place les clés pour développer une communication assertive
  - Gérer mon stress pour être plus performant
  - Désamorcer une situation conflictuelle grâce à la connaissance client

### Public concerné

Tout salarié en contact avec la clientèle.  
Aucun prérequis.

### Evaluations

Recueil des attentes  
Quiz de positionnement en début et fin de formation.

### Formatrice

Peggy Mélières, plus de 20 ans d'expérience en tant que commerciale, manager bancaire, formatrice et coach.

### Durée de la formation

14 heures par stagiaire.

### Tarif

1000€ par stagiaire.

### Lieu

Accessible au public en situation de handicap.

## I/ Désignation

La société PM Consulting désigne un organisme de formation professionnelle, dont le siège social est situé au 7, allée Jean Goujon 51100 Reims. La société PM Consulting met en place et dispense des formations inter et intra entreprises, sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

- ✓ Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :  
Client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de PM Consulting
- ✓ Stagiaire : la personne physique qui participe à une formation
- ✓ Formations inter-entreprises : les formations inscrites au catalogue PM Consulting qui regroupent des stagiaires issues de différentes structures
- ✓ Formations intra-entreprises : les formations inscrites au catalogue PM Consulting ainsi que les formations sur mesure qui regroupent des stagiaires issues d'une même structure
- ✓ CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous
- ✓ OPCO : les organismes paritaires collecteurs agréés chargés de gérer l'effort de formation des entreprises.

## II/ Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de formation effectuées par la société PM Consulting pour le compte d'un client. Toute commande de formation auprès de la société implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

## III/ Documents contractuels

La convention précisera l'intitulé de la formation, sa nature, sa durée, ses effectifs, les modalités de son déroulement et la sanction de la formation ainsi que son prix et les contributions financières éventuelles de personnes publiques. Toute convention sera établie selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur et plus précisément suivant les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail.

## IV/Report/annulation d'une formation par PM Consulting

PM Consulting se réserve le droit d'annuler toute formation en cas de force majeure (manque de stagiaires, maladie de son consultant formateur...) sans dédommagements, ni pénalités versées au client. Le client pourra alors choisir une autre date de formation ou annuler sa commande sans pénalités. Dans ce dernier cas, le client sera remboursé des sommes déjà réglées.

PM Consulting ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le client ou préjudices consécutifs à l'annulation d'une formation ou à son report à une date ultérieure.

## V/ Report / annulation d'une formation par le Client

Toute demande d'annulation peut être faite par le client, sans frais et avec remboursement des sommes payées, si cette annulation parvient à PM Consulting, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse suivante : 7, allée Jean Goujon 51100 Reims, au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la session de formation.

Dans le cas d'une commande pour une formation **inter entreprise**, pour toute annulation par le client reçu moins de 10 jours ouvrés avant le début de la formation ou en cas d'absence du stagiaire inscrit, la totalité des frais d'inscription sera retenue à titre d'indemnité forfaitaire. Toute formation commencée est dûe en totalité.

Dans le cas d'une commande pour **une formation intra entreprise**, pour toute annulation de la commande par le client reçue :

- ✓ > 15 jours ouvrés précédents le début de la formation, 50% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.;
- ✓ < 15 jours ouvrés précédents le début de la formation, 100% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

Par ailleurs, si un coût de préparation était prévu avant l'animation du stage, ce dernier restera à la charge du client.



Toutefois, si l'annulation est motivée par un cas de force majeure le client pourra reporter son inscription sur une session ultérieure en accord avec PM Consulting sans coût supplémentaire

Pour un stage inter entreprise, en cas d'absence pour raisons de santé justifiée par un certificat médical, le participant défaillant pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée. A défaut, il sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation.

Le Client peut demander le remplacement du participant, sans frais, jusqu'à la veille de la Formation. La demande de remplacement doit parvenir par écrit à PM Consulting et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient au Client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du participant avec ceux définis dans le programme de la formation.

#### VI/ Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et les droits d'auteur.

La commande d'un ou plusieurs modules de formation n'engendre aucunement une cession des droits de propriété intellectuelle qui s'y rattachent.

Toute modification, suppression des supports précités, même partiellement ainsi que toute mention relative à l'auteur et ou à la propriété intellectuelle sont interdites.

Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord express de PM Consulting. Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

#### VII/ Tarifs

Les prix s'entendent nets, l'ensemble des prestations de formation professionnelle de PM Consulting ne sont pas soumises à TVA conformément aux dispositions de l'article 261-4 du CGI.

#### VIII/ Conditions de Paiement

Toutes les factures émises par PM Consulting sont payables comptant et sans escompte, à réception de la facture.

Tout retard de paiement à l'échéance entraînera de plein droit le paiement d'intérêts de retard correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € au titre des frais de recouvrement par facture exigible.

Dans la mesure où PM Consulting édite une convention de formation pour l'action commandée, il appartient au client de vérifier l'imputabilité de celle-ci.

Le client s'engage à notifier à PM Consulting toute éventuelle délégation auprès d'un OPCO au plus tard avant le démarrage de la session de formation.

A défaut, si PM Consulting n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCA au 1er jour de la formation, cette dernière se réserve le droit de facturer directement au client la prestation de formation due.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la part non prise en charge sera directement facturée au client.

En cas de non-paiement par l'OPCA, pour quelque motif que ce soit, le client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation.

#### IX/ Confidentialité

Les parties considèrent comme strictement confidentiel, et s'interdisent de divulguer, tout programme, information, document ou donnée, dont elles pourraient avoir connaissance à l'occasion du présent contrat. Cette obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant la durée du présent contrat et se poursuivra pendant une durée de 5 ans après sa cessation pour quelque cause que ce soit. Ces informations ne peuvent être utilisées par les parties que dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Toutefois, les parties ne sauraient être tenues pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public.

#### X/ Cas de force majeure

Aucune des parties au présent contrat ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du contrat si ce retard ou cette défaillance sont l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure entendu dans un sens plus large que la jurisprudence française tels que :

1. survenance d'un cataclysme naturel ;
2. tremblement de terre, tempête, incendie, inondation, etc. ;
3. conflit armé, guerre, conflit, attentats ;
4. conflit du travail, grève totale ou partielle chez le fournisseur ou le client ;
5. conflit du travail, grève totale ou partielle chez les fournisseurs, prestataires de services, transporteurs, postes, services publics, etc. ;
6. injonction impérative des pouvoirs publics (interdiction d'importer, embargo) ;
7. accidents d'exploitation, bris de machines, explosion.

Chaque partie informera l'autre partie, sans délai, de la survenance d'un cas de force majeure dont elle aura connaissance et qui, à ses yeux, est de nature à affecter l'exécution du contrat.

Si la durée de l'empêchement excède 10 jours ouvrables, les parties devront se concerter dans les 5 jours ouvrables suivant l'expiration du délai de 10 jours ouvrables pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou s'arrêter.

## XI/ Intuitu personae et Sous-traitance

### ✓ Sous-traitance

Les parties se réservent également le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations auprès de toute personne, morale ou physique, étrangère à ses services ou à ses partenaires qui lui sont confiées et ce sous son entière et seule responsabilité.

Le sous-traitant n'aura pas à être agréé expressément par le cocontractant mais devra se soumettre aux mêmes engagements que ceux stipulés aux présentes.

Par ailleurs, le cocontractant recourant à la sous-traitance devra veiller à ce que le contrat de sous-traitance ne puisse en aucun cas venir entraver la jouissance paisible du cocontractant ou interférer avec la présente convention.

### ✓ Intuitu personae – Cessibilité du contrat

Le présent contrat est conclu en considération des compétences des parties. Il est en outre conclu dans le contexte des besoins décrits par les présentes et en considération des équipes des parties.

En conséquence, le présent contrat est incessible par les parties, sauf accord exprès, écrit et préalable du cocontractant.

Les inscriptions aux formations du Prestataire sont donc strictement personnelles. Tout transfert de l'inscription au profit d'un tiers ou mise à disposition des supports de la formation à quelque titre que ce soit est strictement interdit.

## XII/ Lois et applications

Les Contrats et tous les rapports entre PM Consulting et son Client relèvent de la Loi française. Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable dans un délai de soixante (60) jours comptés à partir de la date de la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception, que la partie qui soulève le différend devra avoir adressée à l'autre, seront de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Nanterre quel que soit le siège du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.