



Février 2025

**CATALOGUE DES  
FORMATIONS**

Macrolearning

[pinktum.com](https://pinktum.com)

**PINKTUM**

## Développer ses compétences

### Santé et pleine conscience

En pleine forme ! Santé et attention au travail	6
Santé psychique – Savoir protéger ses collaborateurs	7
Santé mentale – Attentif et conscient au quotidien	8
Gestion du stress – Maîtriser le stress avec succès et sérénité	9
Comprendre et surmonter le burn-out	10
Résilience – Renforcer sa capacité de résistance intérieure	11

### Motivation et développement personnel

Avoir du sens pour avoir du succès	12
Entrer avec confiance dans l'ère de l'IA	13
Concrétiser ses idées : Passer de l'intention à l'action	14
Esprit d'entreprise – Oser prendre des décisions et assumer des...	15
Pouvoir d'agir – Gérer l'incertitude et l'ambivalence	16
Apprendre par soi-même	17
Se motiver soi-même	18
Le circuit training pour votre carrière	19

### Gestion du temps et de soi

Employabilité – Renforcer son attractivité sur le marché du travail	20
Apprendre à apprendre – Identifier et saisir les opportunités de...	21
Le travail hybride – Mettre tous les atouts de son côté	22
Être plus productif et plus heureux au travail	23
Être efficace en télétravail	24
Maîtriser efficacement la surcharge d'informations numériques	25
Gestion du temps	26
Stratégies d'apprentissage – Ensemble de méthodes	27

### Créativité et résolution de problèmes

Résoudre les problèmes - De l'analyse à l'application pratique	28
Stimuler la créativité – Les méthodes à connaître	29

## Développer les compétences des autres

### Direction et gestion

Maîtriser les entretiens difficiles avec ses collaborateurs	30
Le leadership féminin – Diriger efficacement en dépit des barrières...	31
La méthode OKR – Les principes de base	32
Lean Management – Les principes de base	33
Lean Management – Niveau avancé	34
Réduire le taux de rotation du personnel	35
Renforcer les liens – Transformer ses employés en partenaires	36
Ancrer l'e-learning dans la culture d'apprentissage de l'entreprise	37
Diriger avec des éloges – Faire preuve d'appréciation et de recon...	38
Culture de l'erreur en équipe - Gérer les erreurs de manière con...	39
Leadership intergénérationnel	40
Nouveaux collaborateurs – Les meilleures stratégies d'onboarding	41
Diriger en fonction des circonstances	42
Partager le savoir, promouvoir l'innovation – Stratégies efficaces...	43
Mener des entretiens constructifs avec ses collaborateurs	44
Le leadership agile	45
Leadership en temps de crise	46
Conduite du changement – Concevoir des processus de change...	47
Le leadership transformationnel – Motiver et inspirer ses collabo...	48
Comment employer le personnel extérieur à l'entreprise – Ce que...	49
Équipes virtuelles – Motivation et confiance	50
Le storytelling dans l'entreprise	51
Diriger en fonction des types de personnalité	52
Mener l'entretien d'embauche	53
Bien diriger les équipes hybrides	54

### Direction et gestion

Diriger avec empathie	55
Leadership horizontal : diriger avec succès sans occuper une posi...	56
Diriger et motiver les employés en télétravail	57
Le manager en tant que coach	58
Connaître les différents rôles au sein d'une équipe et les rendre...	59
Déléguer des tâches	60
Structurer avec succès le développement des équipes	61
Motiver les membres d'une équipe	62
Premier poste d'encadrement	63
Le leadership situationnel	64
Équipes virtuelles – Communication	65
Assurer la gestion des phases d'équipe	66
Mener l'entretien de licenciement	67

# Table des matières

## Développer les compétences des autres

### Communication et interaction

Le réseautage ciblé	68
L'orientation client au téléphone	69
Bien gérer les clients difficiles	70
Présenter de manière professionnelle – un style personnel et sou...	71
Présenter de manière professionnelle – Les principes de base	72
Animer des réunions en ligne	73
Résoudre un conflit par la discussion	74
Les bases de la communication	75
Les huit types de communication	76
Les meilleures méthodes pour les formations en présentiel	77
Gérer la dynamique de groupe lors d'une formation	78
Résoudre des conflits en tant que manager	79
Résoudre des conflits entre collègues	80
Les fondamentaux d'un transfert de connaissances efficace	81
L'écoute active	82
Communiquer avec respect et reconnaissance	83
Argumenter et convaincre en cinq étapes	84
Concevoir et organiser une formation	85
Présenter de manière professionnelle - Des présentations en ligne...	86
Méthodes et outils pour le transfert de connaissances en ligne	87
Animer une réunion	88
Feedback entre collègues	89
Convaincre avec prestance, en ligne comme en présentiel	90
Le fonctionnement de la communication	91
Donner un feedback	92

### Communication et interaction

Comment utiliser les techniques de questionnement	93
Six stratégies pour résoudre les conflits	94
Résoudre un conflit par la discussion	95
Techniques d'argumentation et de persuasion	96
Désamorcer les conflits au travail	97
Résoudre des conflits entre collègues	98
Connaître et reconnaître les différents types de conflits	99

### Diversité, inclusion et responsabilité sociale

Le développement durable dans l'entreprise – Une conscience so...	100
Équipes multiculturelles – Communiquer avec des collègues d'orig...	101
Équipes multiculturelles – Les bases d'une collaboration réussie	102
Diversité et inclusion – promouvoir et gérer la diversité	103
Les biais inconscients – Reconnaître et réduire les préjugés et les...	104
Communication interculturelle au sein d'une équipe	105



## Développer les compétences des autres

---

### Travail agile et gestion de projet

Management agile – Boîte à outils pour les ateliers et les réunions	106
Management agile – Boîte à outils pour le quotidien professionnel	107
Bien gérer les processus – Les principes de base	108
Scrum – Le sommaire	109
Travailler avec le tableau Kanban	110
Principes de base de la gestion de projets agile	111
Développer une mentalité agile	112
Gestion de projet classique – Planifier des projets avec succès	113
Gestion de projet classique – Piloter des projets avec succès	114

# Table des matières

## Développer l'entreprise

### Analyse et prise de décision

Prendre les bonnes décisions 115

### Stratégie et planification

Encourager la formation continue – Établir une culture d'apprentis... 116

### Gestion de l'innovation et de la technologie

Big Data – Comprendre l'univers des données 117

Le Design Thinking 118

Innovation – encourager un état d'esprit novateur 119

Innovation – Méthodes pour le processus d'innovation 120

Innovation – Développer et tester des prototypes selon les besoins 121

Comprendre la numérisation 122

### Ventes et marketing

Vente stratégique – Les principes de base 123

Vente stratégique – Développer sa clientèle 124

Vente stratégique – gérer les relations client 125

Identifier les besoins des clients 126

Gérer les objections 127

Conclure la vente 128

Démonstration de l'utilité 129

Établir de bonnes relations avec ses clients 130

Établir le premier contact 131

Négociier – Les principes de base 132

Maîtriser les négociations difficiles 133

L'orientation client – Comprendre les clients, les convaincre et les... 134

Les négociations en ligne 135

# En pleine forme ! Santé et attention au travail



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître et pouvoir reconnaître les symptômes de surcharge physique ou psychique
- Se maintenir physiquement en forme
- Profiter pleinement des pauses et des congés
- Prendre soin de soi
- Agir en pleine conscience dans le quotidien professionnel

## Groupe cible

Collaborateurs et (futurs) cadres souhaitant accorder une importance accrue à leur santé; Collaborateurs et (futurs) cadres soumis à des pressions considérables et ayant l'impression que leur bien-être physique et/ou mental se dégrade

# Santé psychique – Savoir protéger ses collaborateurs



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais

MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

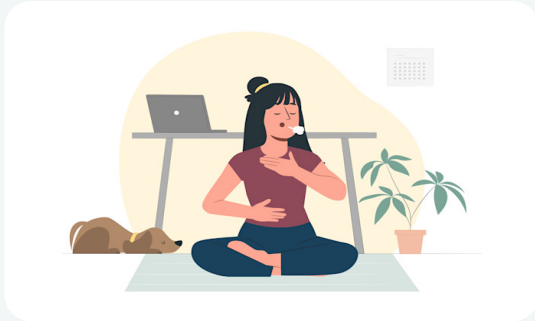
- Connaître l'importance de la santé psychique dans le contexte du travail en entreprise
- Comprendre l'influence du style de management sur la santé psychique des collaborateurs
- Connaître les conditions nécessaires à une bonne santé psychique sur le lieu de travail et pouvoir créer un cadre organisationnel adéquat pour la promouvoir
- Protéger sa santé psychique lorsque l'on occupe une fonction de cadre

## Groupe cible

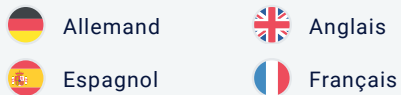
Cadres souhaitant promouvoir et préserver la santé psychique de leur équipe, ainsi que la leur



# Santé mentale – Attentif et conscient au quotidien



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre le concept de ressources dans le contexte de la santé psychique
- Connaître l'importance de ses collègues et relations sociales pour sa propre santé psychique
- Comprendre le concept de « pleine conscience » et en utiliser les exercices appropriés
- Comprendre l'influence que l'on peut avoir sur sa propre santé mentale et être capable d'agir en conséquence

## Groupe cible

Collaborateurs avec ou sans fonction de cadre, de tous les services et secteurs d'activité, qui souhaitent mieux protéger leur santé psychique au travail

# Gestion du stress – Maîtriser le stress avec succès et sérénité



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING

 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre la notion de stress
- Comprendre le lien entre les facteurs de stress, les amplificateurs de stress et les réactions au stress
- Gérer le stress avec confiance et succès
- Faire face au stress de manière constructive dans la vie de tous les jours

## Groupe cible

Les cadres et les collaborateurs qui subissent un stress très important; Les cadres et les collaborateurs qui souhaitent améliorer leur gestion du stress et prendre soin de leur santé

# Comprendre et surmonter le burn-out



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français

MACROLEARNING

 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Savoir définir correctement le terme « burn-out »
- Savoir distinguer les trois phases qui mènent au burn-out
- Connaître les facteurs de risque du burn-out
- Connaître les mesures préventives contre le burn-out

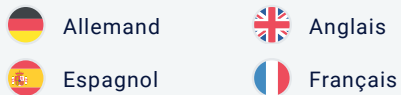
## Groupe cible

Les cadres et les collaborateurs qui sont fortement stressés et sollicités; Les cadres et les collaborateurs qui s'intéressent au burn-out et souhaitent en savoir plus à ce sujet; Les cadres et les collaborateurs qui ont le sentiment d'être en burn-out ou d'y glisser progressivement; Les cadres et les collaborateurs qui souhaitent éviter un burn-out imminent

# Résilience – Renforcer sa capacité de résistance intérieure



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING



## Objectifs d'apprentissage

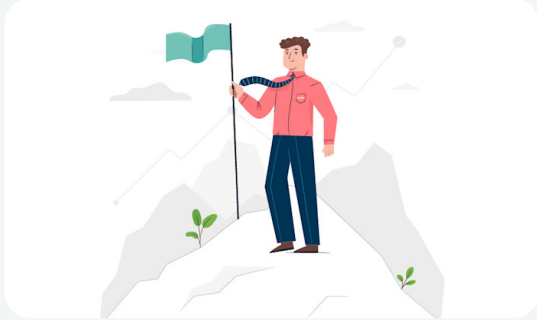
- Comprendre le concept de résilience et sa pertinence pour le travail quotidien
- Connaître les sept piliers de la résilience et savoir les mettre à profit dans les situations difficiles
- Encourager l'optimisme, accepter les situations stressantes et être capable d'agir de manière à trouver des solutions
- Savoir relever des défis et assumer des responsabilités avec confiance
- Savoir tirer parti de son réseau de connaissances et construire activement son avenir

## Groupe cible

Collaborateurs avec ou sans responsabilité managériale qui souhaitent renforcer leur capacité de résistance intérieure; Collaborateurs avec ou sans responsabilité managériale qui souhaitent se préparer à relever des défis professionnels



# Avoir du sens pour avoir du succès



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 50 minutes

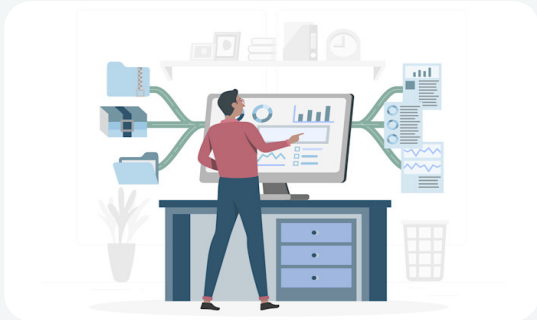
## Objectifs d'apprentissage

- Connaître l'importance d'un travail qui a du sens
- Connaître des moyens de trouver du sens et du plaisir dans son travail
- Trouver sa propre raison d'être et d'agir
- Lier sa passion à son but
- Intégrer à l'entreprise ses propres raisons d'être et d'agir

## Groupe cible

Collaborateurs et cadres qui s'interrogent sur le sens de leur travail; Collaborateurs et cadres qui souhaitent améliorer leur satisfaction professionnelle

# Entrer avec confiance dans l'ère de l'IA



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Reconnaître et accepter l'influence croissante de l'IA sur le monde du travail et sur ses propres activités
- Développer des stratégies pour renforcer sa résilience, afin d'aborder les changements à venir avec confiance et optimisme
- Identifier les défis inhérents aux processus de changement et maîtriser les tactiques adéquates pour y faire face
- Réfléchir à son propre but et orienter son activité professionnelle en conséquence en façonnant activement sa place de travail

## Groupe cible

Les employés, avec ou sans fonction de direction, qui ne savent pas comment gérer, pour eux et leur équipe, le monde du travail en pleine évolution à cause de l'IA.

# Concrétiser ses idées : Passer de l'intention à l'action



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Définir des objectifs réalistes et motivants
- Planifier son action étape par étape
- Faire preuve de discipline et de persévérance dans la mise en œuvre
- Analyser les résultats de manière constructive

## Groupe cible

Collaborateurs avec ou sans fonction de direction qui souhaitent atteindre leurs objectifs professionnels et privés et bénéficier ainsi de résultats durables

# Esprit d'entreprise – Oser prendre des décisions et assumer des responsabilités



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre qu'agir et penser dans l'intérêt de leur entreprise profite aux collaborateurs eux-mêmes
- Combiner de manière productive la perspective de l'entreprise, celle des clients et la sienne propre
- Assumer les responsabilités liées à son rôle et à ses décisions
- Prendre des décisions réfléchies et autonomes
- Gérer les décisions erronées de manière constructive

## Groupe cible

Cadres, ou collaborateurs sans fonction de direction, qui souhaitent apprendre à utiliser leur marge de manœuvre décisionnelle dans l'intérêt de leur entreprise, à reconnaître et à accepter leurs responsabilités et à se développer grâce à elles.



# Pouvoir d'agir – Gérer l'incertitude et l'ambivalence



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Développer sa tolérance à l'ambiguïté
- Savoir reconnaître un sentiment d'insécurité
- Pouvoir remettre en question ses convictions
- Savoir interpréter son ressenti
- Pouvoir tirer profit de son intuition dans des situations concrètes





## Groupe cible

Collaborateurs avec ou sans fonction de direction;  
Chefs de projet; Consultants


# Apprendre par soi-même



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

**MACROLEARNING**

 80 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les éléments clés d'un processus d'apprentissage
- Découvrir vos propres besoins d'apprentissage
- Établir des objectifs pédagogiques pertinents et comprendre les contenus pédagogiques
- Choisir des ressources pédagogiques adaptées
- Établir un cadre individuel d'apprentissage
- Évaluer le processus d'apprentissage






## Groupe cible

Employés souhaitant maîtriser davantage leur parcours de formation


# Se motiver soi-même



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 70 minutes

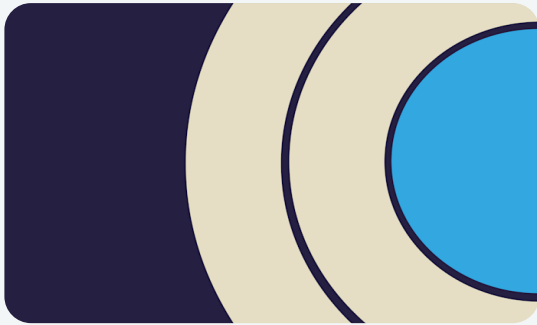
## Objectifs d'apprentissage

- Identifier ses facteurs de motivation
- Rester motivé à long terme
- Se sentir satisfait à la fin de la journée

## Groupe cible

Les salariés qui souhaitent atteindre leurs objectifs.; Tous les salariés qui souhaitent apprendre à mieux se concentrer et se focaliser au travail.; Les salariés qui travaillent à domicile.

# Le circuit training pour votre carrière



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais

MACROLEARNING



80 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Assumer des responsabilités de manière souveraine dans les moments décisifs
- Employer sa volonté et son courage pour atteindre un échelon de carrière supérieur
- Se préparer à relever des défis par un entraînement à la fois qualitatif et quantitatif
- Interrompre les actions qui sont devenues routinières pour prendre le temps de réfléchir
- Comprendre le rôle de l'empathie et du respect dans un bon management, et savoir les utiliser à bon escient

## Groupe cible

Cadres et futurs cadres qui souhaitent relever le défi de faire carrière dans notre monde où les changements s'accélèrent, et prendre leur carrière en main



# Employabilité – Renforcer son attractivité sur le marché du travail



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître le concept d'employabilité et en comprendre l'importance
- Renforcer sa valeur humaine
- Élargir ses ressources sociales
- Mettre à profit ses ressources psychologiques

## Groupe cible

Les collaborateurs souhaitant rester attractifs et performants à long terme sur le marché du travail; Les collaborateurs souhaitant en savoir plus sur l'employabilité et leurs propres ressources dans ce domaine; Les collaborateurs souhaitant se développer personnellement et renforcer leurs compétences de manière constante et durable

# Apprendre à apprendre – Identifier et saisir les opportunités de formation continue



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie et adapter ses formations continues à cet objectif
- Identifier ses propres besoins en matière d'apprentissage et de formation
- Connaître les différents types d'apprentissage et savoir les utiliser en fonction de ses besoins

## Groupe cible

Collaborateurs avec ou sans fonction de cadre, de tous les services et secteurs d'activité, qui souhaitent développer leurs compétences et mettre leurs connaissances à jour

# Le travail hybride – Mettre tous les atouts de son côté



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Français

MACROLEARNING



70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Savoir ce qu'est une équipe hybride, et connaître les avantages et les difficultés liés cette forme de travail
- Maîtriser les règles de base de la collaboration hybride
- Prendre conscience des limites du travail hybride et savoir comment planifier des activités communes au bureau
- Maîtriser les réunions d'équipe (hybrides)
- Savoir comment renforcer la cohésion d'équipe malgré la distance physique
- Connaître ses propres besoins, les mettre en avant de façon adéquate et montrer que l'on est présent

## Groupe cible

La formation va dirigée a los empleados que trabajan en equipos cuyos miembros trabajan parte en la oficina y parte en casa o teletrabajan.

# Être plus productif et plus heureux au travail



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Planifier efficacement sa journée de travail en quelques minutes
- Travailler de manière plus productive en étant moins stressé
- Réussir à se libérer l'esprit pour les choses vraiment importantes
- Couche-tard ou lève-tôt : connaître l'influence de notre rythme biologique sur nos performances
- Définir le flow, ses caractéristiques et ce qui le favorise






## Groupe cible

Les cadres et les collaborateurs qui souhaitent améliorer leur productivité

# Être efficace en télétravail



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre les défis majeurs du télétravail
- Utiliser efficacement son temps en télétravail
- Aménager son espace de travail chez soi
- Découvrir les meilleurs moyens d'éviter les distractions

## Groupe cible

Employés en télétravail, partiel ou total

# Maîtriser efficacement la surcharge d'informations numériques



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les causes et les conséquences indésirables de la surcharge d'informations numériques
- Structurer et employer efficacement sa boîte aux lettres numérique
- Réfléchir à son propre temps d'utilisation
- Connaître les conséquences indésirables que peut avoir la surcharge d'informations numériques
- Travailler efficacement malgré la surcharge d'informations ; garder une vue d'ensemble optimale avec les outils et astuces appropriés
- Trouver son équilibre pour travailler avec une grande concentration et suffisamment de temps pour mettre les informations numériques à profit

## Groupe cible

Les collaborateurs - avec ou sans fonction de direction - qui utilisent de nombreux médias différents dans leur travail quotidien et traitent chaque jour une multitude d'informations.

# Gestion du temps



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING



70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre les principes de base de la gestion du temps
- Se fixer des objectifs et définir les tâches en fonction de ceux-ci
- Établir des priorités claires
- Rendre le batching plus efficace
- Tirer parti des avantages du timeboxing
- Utiliser la méthode Pomodoro pour se concentrer sur son travail






## Groupe cible

jeunes employés occupant pour la première fois un poste d'encadrement; Employés et équipes travaillant de manière autonome ou ayant des problèmes de gestion du temps ; cadres ayant besoin de nouvelles méthodes de gestion du temps


# Stratégies d'apprentissage – Ensemble de méthodes



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Apprendre à retenir des informations en utilisant des moyens mnémotechniques et des supports de mémorisation et pouvoir s'en souvenir par la suite en toute confiance
- Renforcer les savoirs nouveaux et existants grâce à des stratégies d'élaboration
- Consolider les informations et les structurer autour de points clés
- Lire efficacement et traiter les textes pédagogiques
- Prendre des notes pertinentes

## Groupe cible

Employés souhaitant acquérir des connaissances par eux-mêmes



# Résoudre les problèmes - De l'analyse à l'application pratique



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître le processus idéal de résolution d'un problème
- Appliquer les méthodes d'analyse des problèmes
- Appliquer les méthodes de recherche de solutions
- Comprendre que la mise en œuvre est souvent un processus de longue haleine

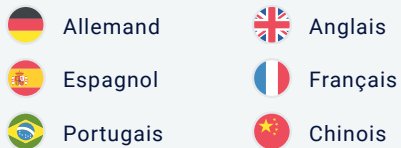
## Groupe cible

Les collaborateurs, avec ou sans fonction de cadre, appartenant à n'importe quel secteur d'activité ou service dans l'entreprise, qui rencontrent dans leur travail quotidien des défis (complexes) sans solutions évidentes

# Stimuler la créativité – Les méthodes à connaître



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING

🕒 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Apprendre à connaître différentes méthodes de créativité pour trouver des idées
- Connaître le cadre nécessaire à la mise en œuvre de méthodes créatives
- Utilisation pratique de certaines techniques dans certaines situations

## Groupe cible

Le personnel qui collabore au sein d'équipes créatives; ainsi que tous ceux qui souhaitent rafraîchir leurs compétences grâce à des méthodes dans le domaine des techniques de créativité.; les managers potentiels et expérimentés

# Maîtriser les entretiens difficiles avec ses collaborateurs



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

 Anglais

 Français

MACROLEARNING

 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Développer une attitude constructive
- Gérer ses émotions et garder son sang-froid
- Pouvoir donner et recevoir un feedback critique
- Gérer les situations difficiles avec calme et confiance en soi

## Groupe cible

Cadres et futurs cadres souhaitant apprendre par quelles méthodes diriger un entretien difficile vers une solution viable et acceptable pour les deux parties ;  
Cadres et futurs cadres souhaitant pouvoir agir avec calme et confiance en soi lors d'entretiens difficiles avec leurs collaborateurs

# Le leadership féminin – Diriger efficacement en dépit des barrières liées au genre



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



80 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Savoir ce qu'est et ce que signifie le leadership féminin
- Être conscient des difficultés auxquelles sont confrontées les femmes qui occupent ou souhaitent occuper des postes de direction
- Être capable de gérer ces difficultés avec succès et de devenir ainsi des managers (encore meilleurs)
- Reconnaître l'importance des objectifs pour le développement de sa propre carrière
- Renforcer sa présence et sa visibilité dans l'entreprise
- Connaître et mettre en œuvre les moyens de concilier carrière et famille
- Réfléchir à son attitude face au réseautage et connaître la valeur de celui-ci

## Groupe cible

Les femmes qui occupent déjà un poste de direction ou qui souhaitent en occuper un à l'avenir

# La méthode OKR – Les principes de base



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Français

MACROLEARNING



50 minutes

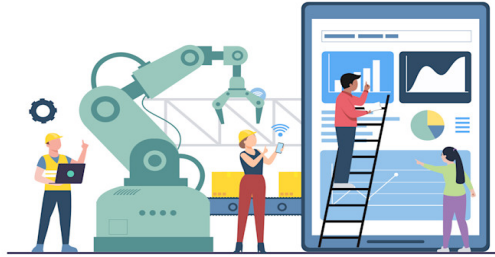
## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les avantages de la méthode OKR pour soi, son équipe et l'entreprise dans son ensemble
- Pouvoir formuler, communiquer et poursuivre des objectifs pertinents
- Formuler des résultats clés pour rendre les objectifs mesurables et traçables
- Effectuer un suivi du travail avec les résultats clés à l'aide du cycle OKR

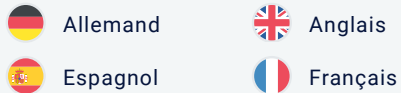
## Groupe cible

Cadres souhaitant introduire la méthode OKR dans leur équipe et bien l'y établir; Collaborateurs amenés à travailler avec la méthode OKR à l'avenir

# Lean Management – Les principes de base



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING



50 minutes

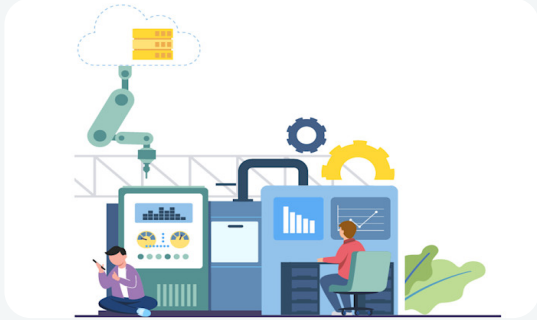
## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les caractéristiques du Lean Management et ses avantages
- Connaître les sept types de gaspillage, pour pouvoir les identifier et les éviter à l'avenir
- Améliorer les processus de production et d'administration grâce à des outils Lean tels que la cartographie des flux de valeur, les 5S, et des méthodes de résolution des problèmes
- Produire de manière plus rapide et plus efficace grâce à des outils Lean comme l'OEE, le SMED ou le Poka-Yoke
- Intérioriser et employer le cycle PDCA dans la pratique

## Groupe cible

Tous les collaborateurs amenés à travailler avec des processus Lean et contribuant à les définir, dans le domaine de la production aussi bien que dans l'administration; Cadres souhaitant mettre en œuvre le Lean Management et acquérir des connaissances de base dans ce domaine ou les rafraîchir et combler des lacunes

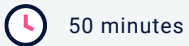
# Lean Management – Niveau avancé



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les ennemis du Lean et savoir comment les éviter
- Motiver les employés à contribuer activement aux processus Lean
- Adapter la production à la demande pour une satisfaction maximale de l'entreprise et de la clientèle
- Optimiser le flux de valeur existant

## Groupe cible

Cadres, chefs de service ou responsables de production, responsables qualité

# Réduire le taux de rotation du personnel



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître et comprendre les différents types de rotation du personnel et leurs causes
- Pourvoir les postes de manière judicieuse, former les collaborateurs de manière ciblée, veiller à leur bien-être et reconnaître les signaux d'alarme
- Savoir ce qui est attrayant pour les collaborateurs et offrir des prestations correspondantes
- Encourager et motiver les employés individuellement
- Donner un sens au travail, donner l'exemple et faire en sorte que les collaborateurs participent activement à la vision et à la mission de l'entreprise
- Se séparer de ses collaborateurs en bonne entente et poser les jalons d'un éventuel retour

## Groupe cible

Les cadres et le personnel des ressources humaines, ainsi que les responsables techniques, les chefs de projet et les chefs d'équipe, qui sont confrontés au défi de la fidélisation de leurs collaborateurs, en particulier des plus talentueux.



# Renforcer les liens – Transformer ses employés en partenaires



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais

MACROLEARNING



70 minutes

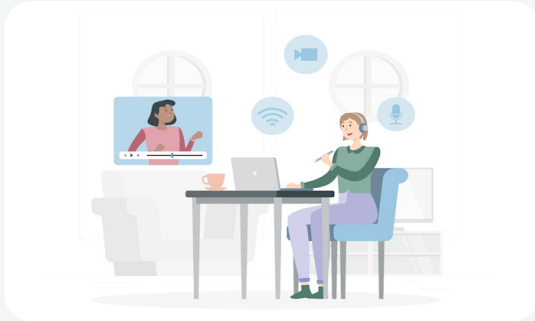
## Objectifs d'apprentissage

- Pouvoir expliquer la nécessité économique, stratégique et humaine de la cohésion dans le contexte de l'entreprise
- Reconnaître le rôle central du leadership dans la rétention des employés
- Mettre en évidence ce qui est important pour les employés afin de renforcer leur sentiment d'attachement et d'appartenance
- Permettre aux collaborateurs d'être fiers du résultat de leur travail et leur assurer des perspectives de carrière en harmonie avec leur vie privée
- Établir des relations respectueuses et une culture de félicitations et de reconnaissance sincères au sein de son équipe
- Formuler une vision d'entreprise à atteindre ensemble et investir dans les personnes, pas seulement dans leur fonction
- Comprendre que trop d'attachement peut conduire à une surconformité et à un phénomène de pensée de groupe

## Groupe cible

Cadres (expérimentés) avec des responsabilités organisationnelles


# Ancrer l'e-learning dans la culture d'apprentissage de l'entreprise



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre que l'e-learning est un processus au cours duquel les collaborateurs doivent être encouragés et encadrés
- Reconnaître l'importance d'une culture d'entreprise favorable à l'apprentissage et établir une telle culture
- Savoir employer différentes méthodes d'apprentissage de manière précise et individualisée
- Utiliser le modèle ARCS-V pour motiver les employés dans leur apprentissage
- Enthousiasmer pour l'e-learning grâce à des mesures de communication ciblées pour préparer, encadrer et suivre sa mise en place
- Accompagner les apprenants au cours de leur formation continue afin de les motiver à long terme

## Groupe cible

Responsables des ressources humaines ou du développement RH et cadres souhaitant introduire avec succès l'e-learning dans leur entreprise ou dans leurs équipes

# Diriger avec des éloges – Faire preuve d’appréciation et de reconnaissance



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Développer son appréciation des autres dans le quotidien professionnel
- Adopter une attitude valorisante envers les autres
- Communiquer ses critiques de manière respectueuse
- Être authentique
- Faire preuve d'estime envers soi-même

## Groupe cible

les (futurs) cadres qui souhaitent témoigner plus d'estime à leurs collaborateurs; les (futurs) cadres qui souhaitent établir une culture d'appréciation réciproque dans leur entreprise; les (futurs) cadres qui veulent se sentir appréciés


# Culture de l'erreur en équipe - Gérer les erreurs de manière constructive



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 70 minutes

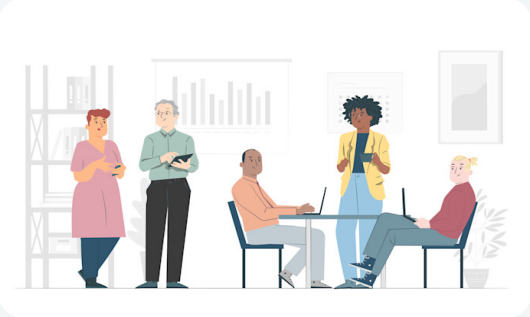
## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les caractéristiques, les types et les avantages potentiels des erreurs
- Comprendre la différence entre les concepts de Blame Culture et de Just Culture et les effets d'une culture positive de l'erreur.
- Comprendre ce qu'est une culture positive de l'erreur et comment elle englobe d'autres stratégies d'erreur en fonction du contexte de l'organisation.
- Connaître et utiliser des méthodes utiles de prévention et de gestion des erreurs
- Apprendre de ses erreurs et grandir en tant qu'équipe

## Groupe cible

Futurs cadres et cadres expérimentés qui souhaitent établir une culture positive de l'erreur dans leur équipe

# Leadership intergénérationnel



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre l'impact de générations différentes sur le monde du travail et le leadership
- Connaître les différentes générations et leurs caractéristiques typiques, sans généraliser
- Maîtriser les points délicats dans la gestion de l'équipe et des collaborateurs dans un contexte intergénérationnel
- Prendre conscience des conflits potentiels dans une équipe multigénérationnelle
- Prendre des mesures appropriées pour assurer la cohésion de l'équipe en dépit des différences d'âge
- Savoir mettre à profit la diversité générationnelle et apprendre les uns des autres

## Groupe cible

Cadres confrontés au défi de faire progresser individuellement et en équipe des collaborateurs d'âges différents et de les motiver à collaborer de manière productive.

# Nouveaux collaborateurs – Les meilleures stratégies d'onboarding



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Intégrer les nouveaux collaborateurs dans l'entreprise dès avant leur prise de poste
- Bien organiser le premier jour de travail
- Accompagner les premières semaines
- Faciliter l'intégration dans l'entreprise

## Groupe cible

Responsables des ressources humaines; cadres; chefs d'équipe

# Diriger en fonction des circonstances



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais

MACROLEARNING



60 minutes

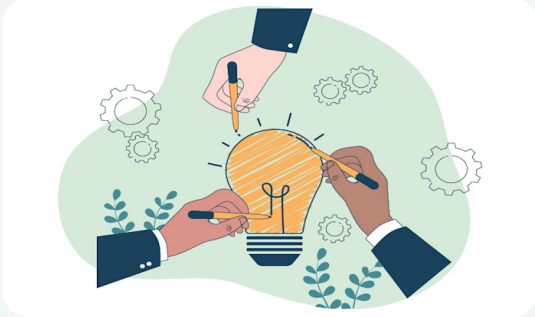
## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les caractéristiques d'un bon leadership
- Savoir déterminer le niveau de développement individuel de ses collaborateurs en termes de compétences et de motivation
- Exercer une influence positive sur ses collaborateurs, en adéquation avec leur niveau de maturité professionnelle.

## Groupe cible

Les cadres qui souhaitent diriger et soutenir leurs collaborateurs de manière individuelle, en fonction de leur degré de développement professionnel respectif


# Partager le savoir, promouvoir l'innovation – Stratégies efficaces pour gérer le transfert de



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre l'importance d'une bonne gestion des connaissances au sein de l'entreprise
- Savoir développer des stratégies de gestion des connaissances adéquates et les mettre en œuvre
- Comprendre l'impact de la gestion des connaissances sur l'innovation afin de promouvoir cette dernière
- Connaître diverses méthodes et outils pour collaborer et partager ses connaissances
- Être en mesure de conserver les connaissances existantes et de les améliorer en permanence

## Groupe cible

Cadres et managers; Collaborateurs des départements à forte concentration de connaissances, confrontés à cette thématique dans leur travail quotidien (recherche et développement, service informatique, développement de produits, marketing et vente); Chargés de développement RH, responsables de la mise en œuvre d'initiatives de gestion des connaissances et de programmes de formation



# Mener des entretiens constructifs avec ses collaborateurs



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Français

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître et comprendre l'importance des entretiens avec les collaborateurs
- Se préparer à l'entretien de manière optimale
- Structurer l'entretien de manière logique
- Connaître et pouvoir utiliser efficacement les techniques rhétoriques pour mener l'entretien
- Connaître et prendre en comptes les spécificités des entretiens en ligne

## Groupe cible

Cadres et futurs cadres souhaitant approfondir leur connaissance des techniques par lesquelles ils peuvent mener l'entretien professionnel de manière efficace et durable ; Cadres et futurs cadres souhaitant mener des entretiens avec leurs collaborateurs de manière sereine et réussie

# Le leadership agile



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître l'importance de l'état d'esprit adéquat pour le succès du travail agile
- Comprendre la pertinence de la distinction entre état d'esprit, compétences et outils
- Connaître les compétences essentielles pour travailler de manière agile
- Savoir utiliser les outils clés pour travailler de manière agile






## Groupe cible

Cadres expérimentés; Cadres souhaitant revoir leurs méthodes de direction; Collaborateurs souhaitant occuper un poste de cadre

# Leadership en temps de crise



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 60 minutes

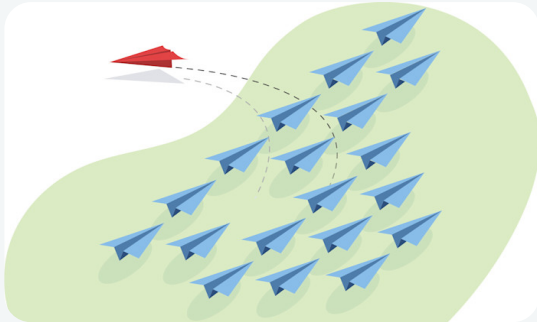
## Objectifs d'apprentissage

- Ne pas voir les crises uniquement comme des catastrophes
- Connaître les cinq phases d'une crise
- Bien communiquer lors d'une crise
- Gérer la pression en temps de crise
- Renforcer la résilience et maîtriser les crises







## Groupe cible

Responsables avec des responsabilités RH, employés des services RH

# Conduite du changement – Concevoir des processus de changement efficaces



Disponible dans les langues suivantes:

- |   |  |
|---|--|
|  Allemand  |  Anglais  |
|  Espagnol  |  Français |
|  Portugais |  Chinois  |

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Apprendre à concevoir des processus de changement efficaces
- Connaître les points communs des modèles de changement les plus utilisés
- Se familiariser avec les différentes étapes de la plupart des processus de changement
- Découvrir les mesures et les outils propres aux différentes étapes
- Savoir gérer les résistances

## Groupe cible

employés d'un service RH; responsables du changement, managers avec des responsabilités RH; Responsables d'équipe

# Le leadership transformationnel – Motiver et inspirer ses collaborateurs



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les différences entre leadership transactionnel et leadership transformationnel
- Savoir enthousiasmer ses collaborateurs à l'aide de visions
- Inspirer ses collaborateurs à réfléchir à de nouveaux concepts et de nouvelles solutions
- Soutenir chaque collaborateur de manière optimale individuelle en paraissant charismatique
- Mettre en pratique le leadership transformationnel dans son propre quotidien professionnel

## Groupe cible

Les (futurs) cadres qui souhaitent manager leurs collaborateurs de façon transformationnelle; Des managers intéressés à réfléchir et à améliorer leur comportement en matière de leadership

# Comment employer le personnel extérieur à l'entreprise – Ce que vous devez savoir en tant



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais

MACROLEARNING



60 minutes

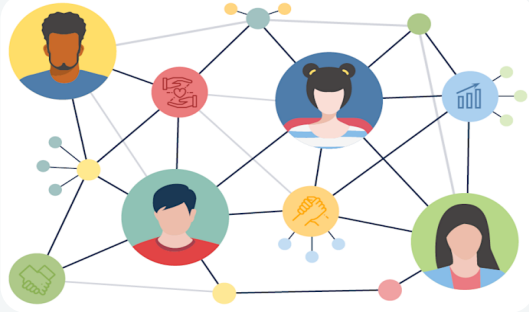
## Objectifs d'apprentissage

- Connaître différentes possibilités d'employer du personnel extérieur
- Savoir comment employer le personnel extérieur à l'entreprise en toute légalité
- Connaître les différences entre les types de contrats possibles
- Choisir le type de contrat approprié et établir le contrat de manière à éviter tout emploi illégal
- Savoir classer rapidement les problèmes techniques et faire appel à des spécialistes en cas de doute







## Groupe cible

Cadres responsables des ressources humaines; Colaborateurs du service des ressources humaines

# Équipes virtuelles – Motivation et confiance



Disponible dans les langues suivantes:

- |   |  |
|---|--|
|  Allemand  |  Anglais  |
|  Espagnol  |  Français |
|  Portugais |  Chinois  |

MACROLEARNING

 80 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Motiver les équipes virtuelles en fonction des outils de communication
- Instaurer la confiance dans les équipes virtuelles
- Promouvoir l'utilisation des réseaux sociaux au sein de l'équipe
- Donner des feedbacks adaptés en fonction des outils de communication

## Groupe cible

Chefs de projet et/ou juniors; leaders d'équipes virtuelles et agiles

# Le storytelling dans l'entreprise



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



80 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Savoir pourquoi le storytelling est avantageux dans presque tous les domaines de votre travail
- Utiliser intelligemment le storytelling dans la gestion des employés et des équipes
- Savoir comment trouver des « récits » dans chaque entreprise; Savoir comment des entreprises de renom utilisent le storytelling
- Connaître les principes élémentaires qui sous-tendent tous les récits
- Utiliser le suspense pour construire une bonne histoire en cinq étapes

## Groupe cible

Employés souhaitant mieux faire passer leurs idées et convaincre efficacement ; responsables commerciaux ; gestionnaires de compte,; membres d'équipes de développement; Cadres; chefs de projet numérique; chefs d'équipe



# Diriger en fonction des types de personnalité



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Français

MACROLEARNING



80 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre ce que sont les typologies, et la manière dont elles simplifient mais peuvent également limiter le monde du travail
- Apprendre à reconnaître le type de personnalité de chacun
- Aiguiser sa perception de soi-même et des autres pour améliorer son leadership au quotidien






## Groupe cible

Les cadres qui souhaitent apprendre à adapter leur communication à différents types de personnes afin de mieux les gagner à leur cause; Les collaborateurs fraîchement nommés à un poste de cadre, qui désirent élargir leurs connaissances psychologiques et les appliquer avec succès dans leur nouvel environnement professionnel


# Mener l'entretien d'embauche



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 80 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Rédiger la description du poste
- Élaborer le profil d'exigences
- Mener l'entretien d'embauche
- Poser les bonnes questions
- Tirer les bonnes conclusions

## Groupe cible

Responsables d'équipe; Responsables avec des responsabilités RH; Employés d'un service RH

# Bien diriger les équipes hybrides



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



90 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Savoir créer des règles contraignantes servant de base à la collaboration hybride
- Avoir conscience des limites du travail hybride et planifier des « activités de bureau » communes
- Tenir des réunions d'équipe inclusives et fluides
- Apprendre à renforcer la cohésion d'équipe malgré la distance physique
- Exemplifier le travail hybride en tant que manager

## Groupe cible

Il peut s'agir de chefs de service expérimentés qui s'intéressent au travail hybride,; de nouveaux chefs qui s'installent dans leurs fonctions ou de cadres qui n'ont jamais connu le télétravail et qui doivent trouver un équilibre entre travail en présentiel et à distance.; Le public cible de cette formation en ligne sont les managers d'équipes qui sont, temporairement ou en permanence, en partie au bureau et en partie à la maison, par exemple en télétravail.

# Diriger avec empathie



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



80 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre comment les exigences liées à la direction changent en ce moment
- Comprendre ce qu'est l'empathie
- Reconnaître quels sont les avantages d'une direction empathique, mais aussi les défis qui y sont liés
- Réfléchir à son propre style de direction et d'interaction avec les autres
- Mieux percevoir les autres, se mettre à leur place et comprendre leurs émotions
- Mieux comprendre les autres et leur communication, leur personnalité et leurs motivations
- Agir avec plus d'empathie et aller chercher les gens là où ils se trouvent






## Groupe cible

Les cadres qui souhaitent développer leurs compétences émotionnelles et sociales et les utiliser avec succès dans leurs relat; Les cadres qui souhaitent apprendre à diriger de manière appropriée et ciblée, même dans des situations exigeantes

# Leadership horizontal : diriger avec succès sans occuper une position supérieure



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître l'importance et la pertinence du leadership horizontal
- Connaître la différence entre les leaderships horizontal et hiérarchique
- Comprendre comment fonctionne le leadership horizontal sans composante disciplinaire
- Découvrir et utiliser les outils du leadership horizontal
- Découvrir et préserver une manière constructive de gérer d'éventuels conflits






## Groupe cible

Cadres responsables des résultats d'un projet ou d'une mission, mais sans être des supérieurs chargés de la discipline au sein de l'équipe.


# Diriger et motiver les employés en télétravail



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Relever les défis du management à distance
- Établir et entretenir la confiance avec les employés en télétravail
- Obtenir des résultats en télétravail
- Résoudre des conflits à distance
- Favoriser l'évolution des employés en télétravail
- Motiver les employés en télétravail

## Groupe cible

Cadres supervisant des employés en télétravail

# Le manager en tant que coach



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français



Chinois

MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Distinguer les différences fondamentales entre le management et le coaching
- Comprendre les avantages du coaching
- Utiliser l'approche du coaching
- Découvrir les conditions de base d'un coaching efficace
- Développer des compétences clés en matière de coaching






## Groupe cible

Managers souhaitant soutenir leurs employés en tant que coaches

# Connaître les différents rôles au sein d'une équipe et les rendre productifs



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre les trois composantes du modèle des rôles d'une équipe de Meredith Belbin
- Appliquer le modèle des rôles d'une équipe sur votre lieu de travail
- Identifier les rôles obligatoires dans votre équipe
- Déterminer quels rôles correspondent le mieux aux membres de l'équipe

## Groupe cible

Les collaborateurs qui dirigent des équipes de projet agiles et/ou virtuelles; les jeunes responsables qui débutent dans leur rôle d'encadrement



# Déléguer des tâches



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français



Chinois

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Être capable de distinguer les tâches qui peuvent être déléguées de celles qui ne doivent pas l'être
- Déléguer de manière professionnelle en communiquant correctement
- Connaître les outils de suivi des tâches déléguées
- Reconnaître et gérer de manière productive les personnes qui retournent les tâches déléguées
- Déléguer de manière à faire évoluer les membres de l'équipe






## Groupe cible

Salariés amenés à exercer un rôle d'encadrement; managers expérimentés ayant besoin d'apprendre à déléguer de manière durable.


# Structurer avec succès le développement des équipes



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 90 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Définir des objectifs motivants
- Définir clairement l'attribution des tâches
- Promouvoir une communication constructive
- Instaurer la confiance et promouvoir un sentiment d'appartenance

## Groupe cible

Chefs d'équipes de projet agiles et/ou virtuelles; Managers juniors qui débutent dans leurs fonctions d'encadrement

# Motiver les membres d'une équipe



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français



Chinois

MACROLEARNING



80 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre les principes de base de la motivation
- Identifier et éliminer les éléments démotivants au sein de l'équipe
- Créer des avantages motivants adaptés à chaque membre de l'équipe
- Utiliser efficacement les principaux outils de motivation
- Présenter les fiches de poste de manière motivante






## Groupe cible

jeunes cadres occupant leur premier poste d'encadrement; Cadres dont les équipes ne sont pas aussi performantes qu'espéré

# Premier poste d'encadrement



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Être capable de différencier les tâches d'expertise des tâches d'encadrement
- Connaître vos propres points forts et faiblesses
- Savoir ce que l'on attend d'un manager et être capable de répondre à ces attentes
- Éviter les erreurs de management et être capable de réagir de manière adaptée à des demandes très variées
- Être capable de mener à bien les tâches stratégiques d'un manager






## Groupe cible

Jeunes cadres; experts occupant pour la première fois un poste d'encadrement

# Le leadership situationnel



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Être capable d'appliquer le modèle « diriger selon le niveau de maturité »/ « leadership situationnel » dans la pratique quotidienne du management
- Reconnaître le « niveau de maturité » des collaborateurs
- Adapter vos méthodes de leadership au niveau de maturité de vos collaborateurs
- Remettre sur les rails les collaborateurs à la motivation vacillante
- Protéger les collaborateurs motivés mais inexpérimentés contre les exigences excessives
- Accorder des libertés aux collaborateurs très motivés sans perdre de vue les objectifs






## Groupe cible

Les managers qui peinent à promouvoir la motivation et les performances de leur équipe; les jeunes managers qui souhaitent et doivent mettre en pratique le concept des niveaux de maturité.

# Équipes virtuelles – Communication



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Utiliser les médias numériques
- Collaborer avec efficacité
- Éviter les malentendus
- Diriger des réunions virtuelles






## Groupe cible

cadres juniors; Responsables d'équipes virtuelles et agiles; gestionnaires de projets


# Assurer la gestion des phases d'équipe



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 90 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les quatre phases de l'équipe selon Bruce Tuckman
- reconnaître dans quelle phase se trouve l'équipe
- utiliser les bons instruments de management dans chaque phase
- apprendre à assurer une transition en douceur entre les quatre phases : la formation, l'assaut, la normalisation et l'exécution.

## Groupe cible

Les collaborateurs amenés à animer des équipes virtuelles et/ou agiles, les chefs de projet et managers juniors dans leur première expérience de management.

# Mener l'entretien de licenciement



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Préparer et mener l'entretien de licenciement
- Connaître les réactions typiques et savoir les gérer
- Maîtriser ses propres émotions au cours de l'entretien
- Savoir ce à quoi il faut faire attention lors d'entretiens de licenciement en ligne

## Groupe cible

Cadres devant mener des entretiens de licenciement



# Le réseautage ciblé



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



100 minutes

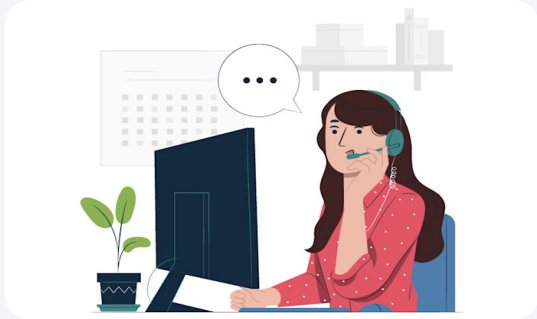
## Objectifs d'apprentissage

- Savoir ce qu'est le réseautage et quels sont les avantages qu'il procure
- Développer une stratégie de réseautage et se préparer aux rencontres
- Analyser son réseau actuel et en tirer un plan d'action
- Savoir comment engager la conversation et à quoi prêter une attention particulière lors des rencontres
- Savoir utiliser les réseaux sociaux et le réseautage numérique
- Entretenir ses relations



## Groupe cible

Prérequis : une bonne capacité d'évaluation de soi, et divers contacts ne formant pas encore un réseau structuré. ; Collaborateurs et cadres amenés à établir régulièrement des contacts externes, et souhaitant soigner ces relations, que ce soit avec des fournisseurs, des clients potentiels, ou des experts externes. ; Cet e-learning n'est pas spécifiquement conçu pour les commerciaux, ni réservé aux cadres. Son but est de permettre une introduction au sujet du réseautage à toute personne intéressée.


# L'orientation client au téléphone



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol

MACROLEARNING

 80 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les difficultés typiques qui peuvent surgir lors d'un appel téléphonique avec un client
- Savoir employer sa voix de manière authentique et convaincante
- Planifier et préparer les entretiens téléphoniques avec les clients
- Guider son interlocuteur de manière professionnelle durant l'entretien téléphonique
- Accueillir les réclamations téléphoniques avec sérénité
- Mettre en œuvre des techniques de rhétorique pour mieux convaincre au téléphone

## Groupe cible

Employés travaillant dans un centre d'appel, sans expérience professionnelle préalable; Collaborateurs du service des ventes inexpérimentés dans la vente téléphonique; Autres collaborateurs du service des ventes souhaitant communiquer de manière plus sereine au téléphone avec les clients; Collaborateurs du service client qui souhaitent se sentir plus à l'aise au téléphone, tant envers la clientèle interne qu'externe

# Bien gérer les clients difficiles



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Développer un état d'esprit axé sur le service, qui répond aux besoins des clients
- Mener des entretiens difficiles de manière constructive et savoir désamorcer les conflits
- Poser des limites claires et savoir réagir lorsqu'elles ne sont pas respectées
- Connaître des tactiques appropriées pour résoudre les défis les plus fréquents dans les contacts avec les clients

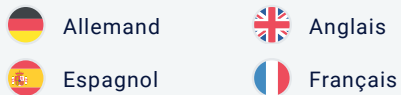
## Groupe cible

Personnel en contact direct avec la clientèle

# Présenter de manière professionnelle – un style personnel et souverain



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand

Anglais

Espagnol

Français

MACROLEARNING

🕒 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Savoir faire une présentation unique, motivante et passionnante
- Connaître les bases de la communication verbale, non verbale et paraverbale et savoir expliquer la différence
- Savoir interpréter ses propres signaux corporels et les utiliser
- Savoir différencier les états d'esprit à la base de l'analyse transactionnelle et les évaluer
- Connaître les techniques pour surmonter des situations difficiles
- Savoir utiliser des méthodes de réduction du trac



## Groupe cible

Les employés avec ou sans fonction de cadre qui souhaitent apprendre à réaliser des présentations plus efficaces, avec davantage de prestance et de force de conviction

# Présenter de manière professionnelle – Les principes de base



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Opérer une analyse de son groupe cible, définir les objectifs de sa présentation et l'orienter en conséquence
- Bien construire et structurer sa présentation
- Savoir quelles stratégies sont adaptées pour préparer le sujet de sa présentation et comment les mettre en œuvre
- Connaître les éléments essentiels de la préparation et les appliquer dans la pratique

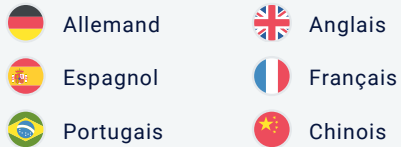
## Groupe cible

Collaborateurs avec ou sans fonction de direction, qui désirent acquérir ou améliorer leurs compétences pratiques pour faire des présentations

# Animer des réunions en ligne



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING



## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre les avantages et les inconvénients des réunions en ligne
- Comprendre les défis uniques des réunions en ligne
- Bien préparer et organiser les réunions en ligne
- Appliquer des règles spéciales de réunions en ligne
- Gérer activement les réunions en ligne






## Groupe cible

Membres d'équipes virtuelles et/ou sur des sites différents; employés prenant part aux réunions virtuelles et/ou en sont modérateur.

# Résoudre un conflit par la discussion



Disponible dans les langues suivantes:

-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Portugais
-  Chinois

MACROLEARNING

 50 minutes

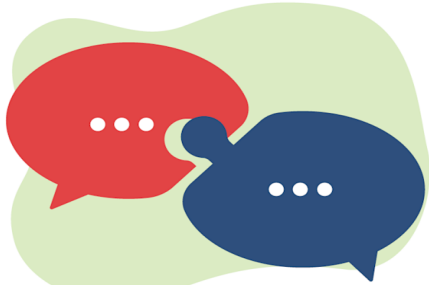
## Objectifs d'apprentissage

- Savoir résoudre un conflit par la discussion
- Apprendre à se comporter de manière respectueuse lors de la résolution d'un conflit
- Se familiariser avec la résolution de conflit
- Apprendre à structurer les différentes phases d'une discussion de résolution de conflit (préparation, exécution et suivi)
- Apprendre à communiquer de manière coopérative et productive

## Groupe cible

Les employés qui travaillent souvent en équipe ou pour qui la formation répond à un besoin urgent; les cadres junior

# Les bases de la communication



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français



Portugais



Chinois

MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Découvrir les causes des malentendus
- Comprendre les quatre niveaux d'un message (selon Schulz von Thun)
- Évaluer les préférences d'écoute de votre interlocuteur
- Découvrir vos propres préférences d'écoute

## Groupe cible

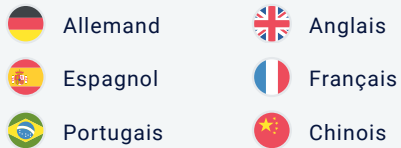
Les jeunes cadres que vous souhaitez préparer à leurs futures missions; Les managers expérimentés qui souhaitent mieux comprendre la communication; Les salariés qui travaillent dans des domaines où la communication est essentielle



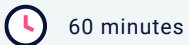
# Les huit types de communication



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING



## Objectifs d'apprentissage

- Connaître et reconnaître les différents styles de communication
- Connaître son propre style de communication
- Être capable de varier ses styles de communication pour des discussions plus efficaces
- Obtenir une issue favorable après une discussion avec des partenaires difficiles
- Connaître les ressorts psychologiques des différents styles de communication et mener des discussions efficaces en utilisant ces connaissances






## Groupe cible

Managers et collaborateurs dont la performance est étroitement liée à une bonne communication

# Les meilleures méthodes pour les formations en présentiel



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Apprendre à motiver les participants avec les bonnes méthodes, pour qu'ils s'engagent dès le début de la formation
- Connaître et appliquer des méthodes qui vont au-delà d'une présentation classique
- Comprendre comment inciter les participants à collaborer de manière créative
- Être capable d'appliquer des méthodes pour consolider le savoir fraîchement acquis






## Groupe cible

Experts souhaitant transmettre leur savoir-faire à leurs employés/collègues; personnes se préparant à occuper un poste de formateur interne; formateurs expérimentés qui cherchent à mettre à jour leurs compétences

# Gérer la dynamique de groupe lors d'une formation



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Découvrir les phases classiques d'une formation et comment les franchir avec efficacité
- Gérer les comportements difficiles
- Maîtriser les perturbations et les conflits au sein du groupe: Rester calme dans les situations délicates

## Groupe cible

Experts souhaitant transmettre leur savoir-faire à leurs employés/collègues ; personnes évoluant dans le secteur de la formation en interne

# Résoudre des conflits en tant que manager



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français



Chinois

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Identifier un conflit latent au sein de votre équipe
- Évaluer le niveau d'escalade du conflit
- Donner à vos employés les outils nécessaires pour résoudre eux-mêmes le conflit
- Découvrir des méthodes de médiation et de prise de décisions
- Savoir réagir en cas de conflit qui dégénère sérieusement






## Groupe cible

Jeunes cadres; Managers expérimentés; Managers ayant besoin de méthodes coopératives pour diriger une équipe

# Résoudre des conflits entre collègues



Disponible dans les langues suivantes:

-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Portugais
-  Chinois

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Identifier les différents types de conflits
- Apprendre à gérer un conflit en milieu professionnel
- Résoudre un conflit avec un collègue
- Découvrir les six stratégies de résolution de conflit






## Groupe cible

Les employés travaillant en équipe, quel que soit leur niveau hiérarchique


# Les fondamentaux d'un transfert de connaissances efficace



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre les modèles pédagogiques fondamentaux du transfert de connaissances et savoir les appliquer concrètement
- Apprendre à diriger une formation avec assurance et à assumer les missions et les responsabilités d'un formateur
- Être capable de créer des formations bien structurées en utilisant le modèle MASTER
- Inclure les participants dès le début pour plus de concentration et d'implication

## Groupe cible

Les employés effectuant des missions de formation interne; Les professionnels souhaitant transmettre leurs connaissances à leurs employés et collègues

# L'écoute active



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français



Chinois

MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître la méthode de l'écoute active
- Témoigner son intérêt et son attention
- Utiliser des méthodes de contrôle verbal pour recueillir des informations
- Remarquer les signaux non verbaux et y réagir

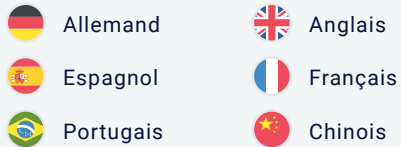
## Groupe cible

Personnel ayant besoin d'une excellente communication; cadres; membres d'une équipe; jeunes cadres souhaitant communiquer plus efficacement

# Communiquer avec respect et reconnaissance



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Mieux vous comprendre et mieux comprendre votre comportement de communication
- Être capable de communiquer avec respect et reconnaissance en se préparant correctement
- Être capable de communiquer votre point de vue de manière compréhensible
- Connaître les différents types d'énoncés introduits par « Je » qui vous donneront une meilleure compréhension des actes de communication

## Groupe cible

Les managers, tous niveaux confondus, qui souhaitent découvrir la communication appréciative et qui veulent pouvoir communiquer avec respect et reconnaissance



# Argumenter et convaincre en cinq étapes



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais

MACROLEARNING



100 minutes

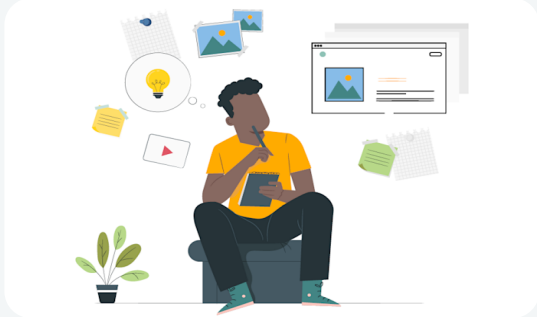
## Objectifs d'apprentissage

- Structurer ses arguments avec succès grâce à la technique des cinq étapes
- Reconnaître l'importance d'une ambiance adéquate pour la discussion, et savoir mettre en place les facteurs décisifs pour une bonne discussion
- Gérer l'entrée en situation de manière active ou réactive, et savoir évaluer les avantages et les inconvénients de chaque solution
- Analyser son interlocuteur pour savoir à quels arguments donner la priorité, et trouver ceux qui sont le plus dans son intérêt
- Renforcer l'impact de ses arguments à l'aide d'exemples, de preuves et de références
- Réfuter les arguments objectifs avec des contre-arguments pertinents
- Effectuer des recherches solides sur le thème de la discussion, et classer ses propres arguments à l'aide du schéma ETHOS
- Résumer le cœur de votre argumentation à l'aide d'une phrase qui en indique le but, et formuler les conséquences qui découlent de votre conclusion
- Contrecarrer les tactiques de conversation déloyales avec la méthode des 4 I






## Groupe cible

Collaborateurs de tous services et tous échelons hiérarchiques dans l'entreprise, qui souhaitent argumenter de manière plus convaincante à l'avenir

# Concevoir et organiser une formation



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Obtenir des briefings professionnels et s'assurer que vous comprenez ce que veut le client
- Analyser les participants potentiels en fonction de facteurs clés
- Être capable de rendre les objectifs de la formation compréhensibles
- Connaître et utiliser les méthodes et techniques de compilation de contenu
- Tenir compte des exigences organisationnelles et élaborer des documents de séminaires professionnels

## Groupe cible

Des formateurs qui souhaitent s'impliquer davantage dans la conception des cours; Des spécialistes qui souhaitent transmettre leur savoir-faire à leurs employés et collègues

# Présenter de manière professionnelle - Des présentations en ligne convaincantes



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

 Espagnol

 Français

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les fonctionnalités de base des outils les plus fréquents
- Se préparer le mieux possible à une présentation en ligne
- Bien mener les vérifications techniques
- Savoir utiliser efficacement différents médias pour les présentations en ligne
- Comprendre les particularités des formations en ligne






## Groupe cible

Les employés, avec ou sans fonction de cadre, qui connaissent les bases des présentations en face à face mais qui veulent en apprendre davantage sur les nouvelles possibilités offertes par les présentations en ligne.

# Méthodes et outils pour le transfert de connaissances en ligne



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage






- Connaître les spécificités à prendre en compte pour animer des formations en ligne;
- Connaître les outils numériques pratiques qui facilitent le transfert de connaissances;
- Apprendre à préparer de manière systématique le développement des connaissances des participants;
- Apprendre des stratégies pour convaincre les participants, les impliquer et les orienter dans un contexte virtuel

## Groupe cible

# Animer une réunion



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre l'importance d'une réunion efficace
- connaître les divers types de réunion
- découvrir les différentes étapes d'une réunion
- bien se préparer aux réunions
- savoir animer correctement une réunion
- réaliser un suivi efficace après une réunion

## Groupe cible

assistants; Cadres et membres d'équipes agiles ; employés travaillant sur des projets partiellement auto-gérés

# Feedback entre collègues



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Découvrir comment le feedback peut générer une atmosphère productive dans une équipe
- Savoir quels sont les points importants lorsque l'on donne un feedback
- Savoir accepter poliment un feedback
- Découvrir comment le feedback des pairs peut élargir nos propres perspectives
- Apprendre à cibler les points clés pour réellement faire changer les choses

## Groupe cible

Les employés travaillant en équipe, quel que soit leur niveau hiérarchique

# Convaincre avec prestance, en ligne comme en présentiel



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre que la teneur des arguments n'est pas suffisante pour convaincre
- Comprendre qu'une bonne préparation influence positivement la confiance en soi et la force de conviction
- Appliquer les règles de base pour employer un langage simple et compréhensible
- Savoir employer un langage riche en images, pour impliquer l'imagination de son interlocuteur
- Être en mesure de réguler son niveau de stress pour convaincre efficacement
- Rester conscient de son attitude intérieure et extérieure, et la gérer pour avoir du succès
- Être en mesure de réagir avec une stratégie pertinente dans toutes sortes de situations, y compris en cas de défaillance ou de trou de mémoire

## Groupe cible

Collaborateurs de tous services et échelons hiérarchiques souhaitant présenter de manière convaincante à l'avenir, en ligne comme en présentiel ; Collaborateurs du service des ventes, qui souhaitent amener leurs clients à conclure la vente; Collaborateurs souhaitant convaincre leur manager d'une idée; Cadres souhaitant motiver leur équipe pour un projet difficile

# Le fonctionnement de la communication



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français



Chinois

MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre les processus de communication
- Découvrir et utiliser les cinq axiomes de Paul Watzlawick
- Créer consciemment son propre schéma de communication
- Détecter et éliminer les obstacles à la communication

## Groupe cible






employés de tous niveaux souhaitant améliorer leurs compétences dans ce domaine et mieux comprendre le concept de communication; Employés et cadres pour lesquels la communication est essentielle




# Donner un feedback



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Faire du feedback un outil de gestion d'équipe qui peut être utilisé régulièrement
- Motiver les membres d'une équipe grâce à un feedback positif
- Formuler des critiques et les utiliser de manière constructive






## Groupe cible

membres du personnel devant gérer une équipe sans occuper un poste de cadre ; cadres ayant besoin de méthodes coopératives de gestion d'équipe; Jeunes cadres

# Comment utiliser les techniques de questionnement



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Être capable d'orienter les discussions avec les bonnes questions afin de garantir la communication des bonnes informations
- Connaître et maîtriser les différentes techniques de questionnement
- Obtenir de bons résultats en posant les bonnes questions, même lors d'une discussion vague
- Connaître l'effet des différents types de questions sur les autres et les utiliser pour mener des discussions plus efficaces
- Dresser un profil de stress personnel

## Groupe cible

Personnel d'encadrement tous niveaux


# Six stratégies pour résoudre les conflits



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les six stratégies essentielles de résolution des conflits
- Reconnaître quelle est votre stratégie préférée et être capable d'élargir votre horizon en matière de gestion des conflits
- Reconnaître quelles sont les stratégies préférées de vos collaborateurs et collègues

## Groupe cible

Collaborateurs travaillant en équipe; Collaborateurs occupant ou souhaitant occuper un poste de cadre

# Résoudre un conflit par la discussion



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Savoir résoudre un conflit par la discussion
- Apprendre à se comporter de manière respectueuse lors de la résolution d'un conflit
- Apprendre à structurer les différentes phases d'une discussion de résolution de conflit : préparation, exécution et suiv

## Groupe cible

Collaborateurs et cadres qui doivent régler un conflit d'urgence; Collaborateurs qui travaillent souvent en équipe; Collaborateurs et cadres qui doivent régler un conflit d'urgence; Collaborateurs intéressés à communiquer de manière valorisante

# Techniques d'argumentation et de persuasion



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING

🕒 140 minutes

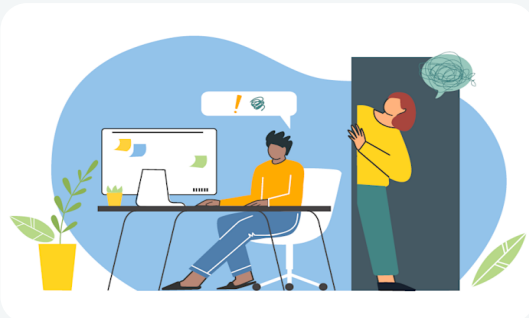
## Objectifs d'apprentissage

- Apprendre à défendre son point de vue de manière professionnelle, même dans les situations délicates
- Maîtriser les techniques essentielles pour structurer son discours
- Défendre sa position avec assurance et conviction
- S'exprimer de manière forte et convaincante
- Mettre en place des stratégies lors de négociations difficiles
- Connaître les règles de bonne conduite et de conversation afin de toujours garder son calme en argumentant

## Groupe cible

Services marketing, ventes et approvisionnement; managers et gestionnaires


# Désamorcer les conflits au travail



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Reconnaître et désamorcer les conflits le plus tôt possible
- Réfléchir à son propre comportement en situation de conflit
- Être respectueux de l'autre, même en situation de conflit
- Savoir formuler ses critiques de manière équitable
- Mettre un terme aux jeux de pouvoir et aux divisions avant qu'ils ne deviennent problématiques
- Savoir gérer ses émotions et réagir adéquatement à celles des autres

## Groupe cible

Collaborateurs travaillant souvent en équipe; Collaborateurs souhaitant occuper un poste de cadre; Collaborateurs ayant un besoin aigu d'améliorer leur gestion des conflits; Équipes ayant besoin de gérer les conflits de manière autonome; « Tout le monde », si l'on veut établir une culture de communication respectueuse

# Résoudre des conflits entre collègues



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Identifier les différents types de conflits
- Apprendre à gérer un conflit en milieu professionnel
- Résoudre un conflit avec un collègue
- Découvrir les six stratégies de résolution de conflit

## Groupe cible

Collaborateurs et cadres qui doivent régler un conflit d'urgence; Collaborateurs intéressés à communiquer de manière valorisante; Collaborateurs qui travaillent souvent en équipes; Collaborateurs souhaitant occuper un poste de cadre; Collaborateurs et cadres qui doivent régler un conflit d'urgence; Collaborateurs intéressés à communiquer de manière valorisante;; Collaborateurs souhaitant occuper un poste de cadre

# Connaître et reconnaître les différents types de conflits



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Reconnaître les différentes strates d'un conflit
- Reconnaître les conflits d'intérêt
- Reconnaître les conflits d'appréciation
- Reconnaître les conflits de répartition

## Groupe cible

Collaborateurs occupant ou souhaitant occuper un poste de cadre; Collaborateurs qui travaillent en équipe



# Le développement durable dans l'entreprise – Une conscience sociale, économique et



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Français

MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre le concept de développement durable et son importance
- Savoir agir de manière compatible avec le développement durable
- Réduire son empreinte écologique
- Connaître les aspects sociaux et économiques du développement durable et savoir en tenir compte dans ses actions quotidiennes

## Groupe cible

Les collaborateurs et les cadres qui souhaitent en savoir plus au sujet du développement durable; Les collaborateurs et les cadres qui souhaitent s'engager activement dans des actions et une gestion liées au développement durable au sein de l'entreprise

# Équipes multiculturelles – Communiquer avec des collègues d'origines culturelles dif-



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING

🕒 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les défis de la communication interculturelle
- Prévenir les conflits et les gérer avec succès
- Pouvoir adapter sa manière de communiquer et de faire des critiques à un contexte multiculturel
- Pouvoir surmonter efficacement les barrières linguistiques
- Entretenir des relations respectueuses et valorisantes avec des personnes de cultures différentes

## Groupe cible

Les collaborateurs qui travaillent dans des équipes multiculturelles; Les collaborateurs qui désirent communiquer efficacement dans des équipes internationales; Les collaborateurs qui désirent acquérir plus de connaissances sur la manière d'entretenir de

# Équipes multiculturelles – Les bases d'une collaboration réussie



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Français

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître et comprendre les différences culturelles
- Pouvoir dépasser les préjugés et les stéréotypes
- Développer son intelligence culturelle et pouvoir l'utiliser dans un contexte professionnel
- Poser de bonnes bases pour une collaboration inter-culturelle fructueuse
- Pouvoir entretenir une relation respectueuse et valorisante avec des gens issus de différentes cultures

## Groupe cible

Collaborateurs voulant en apprendre plus sur d'autres cultures et les différences culturelles; Collaborateurs travaillant dans des équipes multiculturelles

# Diversité et inclusion – promouvoir et gérer la diversité



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING

🕒 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre pourquoi la diversité devient de plus en plus importante dans les entreprises
- Reconnaître la diversité comme une ressource et un facteur de réussite
- Connaître et saisir l'importance de la diversité
- Concevoir la gestion de la diversité comme une stratégie globale
- Reconnaître et promouvoir la diversité et le potentiel individuel au sein de l'équipe

## Groupe cible

Les cadres qui dirigent des équipes de composition diverse; Les cadres qui veulent utiliser la diversité dans l'entreprise; Les cadres qui souhaitent être des modèles dans l'entreprise

# Les biais inconscients – Reconnaître et réduire les préjugés et les stéréotypes



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître la signification du terme de « biais inconscients » et les effets de ces biais
- Comprendre les biais inconscients comme des « raccourcis » faisant partie des stratégies de survie de l'être humain
- Connaître les mécanismes les plus courants et les plus importants sur lesquels les biais inconscients reposent
- Connaître et pouvoir utiliser des stratégies efficaces contre les biais inconscients






## Groupe cible

Les employés, avec ou sans fonction managériale, qui veulent comprendre les causes des biais inconscients et développer de nouvelles stratégies pour y faire face

# Communication interculturelle au sein d'une équipe



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre la définition de la culture d'après les travaux de Geert Hofstede et Edward T. Hall
- Développer sa sensibilité aux différences culturelles
- Découvrir les malentendus fréquents dans les équipes interculturelles
- Utiliser des outils de gestion dans des équipes interculturelles
- Développer et améliorer ses compétences interculturelles





## Groupe cible

Employés et cadres travaillant dans un environnement interculturel

# Management agile – Boîte à outils pour les ateliers et les réunions



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français

MACROLEARNING

 50 minutes

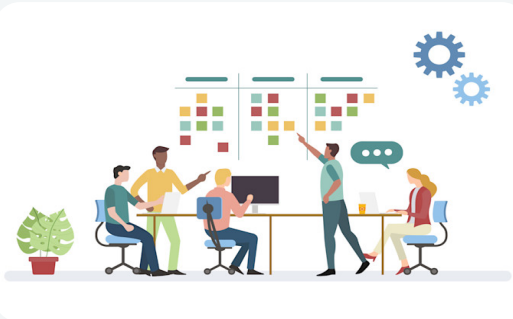
## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre ce que signifie le concept d'agilité, et ce qui caractérise une réunion ou un atelier agile
- Poser les bases d'une collaboration efficace au sein de l'équipe
- Reconnaître les sujets à aborder d'urgence, travailler à de nouvelles idées et revoir les concepts obsolètes
- Organiser et animer des ateliers avec des participants nombreux
- Intégrer les réunions agiles au quotidien professionnel, de manière régulière et efficace
- Utiliser et mettre en œuvre des techniques agiles





## Groupe cible

Cadres, chefs de projet, chefs d'équipes, etc... qui ne travaillent pas encore ou peu avec des méthodes agiles, mais souhaitent et sont en mesure de changer cet état de choses pour leur équipe (de projet)

# Management agile – Boîte à outils pour le quotidien professionnel



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître les principes agiles et la différence entre techniques agiles et méthodes agiles
- Communiquer avec respect et ouverture d'esprit, et de manière aussi agile que possible
- Planifier la gestion du temps et organiser l'équipe de manière agile
- Garantir la qualité et augmenter l'efficacité avec les outils agiles adéquats
- S'entraîner à penser de manière axée sur le client et agir en conséquence

## Groupe cible

Cadres et collaborateurs qui travaillent actuellement dans des structures plutôt classiques et sans grand contact avec les méthodes agiles, mais souhaitent et sont en mesure de modifier leur quotidien professionnel dans cette direction.; Il est donc préférable qu'ils disposent d'un certain pouvoir de participation et d'ouverture d'esprit.



# Bien gérer les processus – Les principes de base



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand

MACROLEARNING



50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre quelles sont les caractéristiques d'un processus
- Connaître différentes méthodes de gestion des processus
- Pouvoir éliminer les sources d'erreur à la racine
- Être en mesure d'améliorer les processus en continu







## Groupe cible

Collaborateurs qui travaillent eux-mêmes (parfois) comme chefs de projet ou qui doivent être initiés à la gestion des processus; Cadres qui souhaitent mettre en place une bonne gestion des processus et se familiariser avec les principes de base


# Scrum – Le sommaire



Disponible dans les langues suivantes:

- |   |  |
|---|--|
|  Allemand  |  Anglais  |
|  Espagnol  |  Français |
|  Portugais |  Chinois  |

MACROLEARNING

 80 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre le concept de Scrum
- Découvrir le fonctionnement de Scrum
- Identifier les rôles importants dans Scrum
- Comprendre l'organisation d'un tableau Scrum
- Apprendre à mettre en œuvre un projet basé sur Scrum







## Groupe cible

les employés qui s'intéressent à Scrum et/ou qui se préparent à suivre une formation complémentaire pour devenir Propriétaire du produit ou Responsable de mêlée; Les employés de tous les niveaux hiérarchiques qui travailleront à l'avenir dans des équipes Scrum

# Travailler avec le tableau Kanban



Disponible dans les langues suivantes:

- |   |  |
|---|--|
|  Allemand  |  Anglais  |
|  Espagnol  |  Français |
|  Portugais |  Chinois  |

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre les idées sur lesquelles repose le Kanban
- Mettre en place le Kanban lors d'un travail d'équipe
- Adapter le tableau Kanban aux besoins de chacun
- Améliorer la méthode de travail d'une équipe grâce aux principes Kanban
- Utiliser le principe « pull » pour poser les bases du travail en autonomie dans une équipe






## Groupe cible

les chefs de projets, les cadres et les responsables d'équipe qui souhaitent utiliser judicieusement le tableau Kanban, qui s'intéressent aux méthodes agiles et veulent les mettre en œuvre.; Les équipes qui cherchent des moyens plus productifs de collaborer et d'utiliser le Kanban


# Principes de base de la gestion de projets agile



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Définir vos propres valeurs et principes par rapport à l'approche agile
- Comprendre la différence entre la gestion de projets classique et agile
- Comprendre et utiliser les principaux éléments de la gestion de projets agile
- Comprendre et être capable de mettre en œuvre les processus classiques de la gestion de projets agile
- Découvrir les avantages de la gestion de projets agile et ses champs d'application







## Groupe cible

Équipes s'appêtant à entreprendre un projet agile; employés intéressés par ce sujet; employés et équipes curieux de découvrir de nouvelles méthodes de gestion de projets


# Développer une mentalité agile



Disponible dans les langues suivantes:

- |   |  |
|---|--|
|  Allemand  |  Anglais  |
|  Espagnol  |  Français |
|  Portugais |  Chinois  |

MACROLEARNING

 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Savoir ce qu'est une mentalité
- Connaître la différence entre une « mentalité fixe » et une « mentalité de développement »
- Comprendre ce qu'est une mentalité agile et quels sont ses effets
- Connaître les valeurs qui constituent une mentalité agile
- Apprendre à développer une mentalité agile

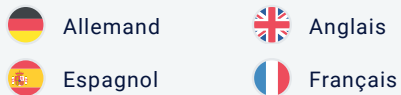
## Groupe cible

les collaborateurs qui souhaitent faire évoluer leur état d'esprit et qui sont intéressés par le sujet.; Les membres d'équipes qui apprennent les méthodes de travail agiles

# Gestion de projet classique – Planifier des projets avec succès



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING

🕒 90 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Vérifier le caractère de projet d'une tâche à l'aide de ses caractéristiques Analyser la pertinence de la gestion de projets classique comme méthode de gestion d'un projet particulier
- Comprendre l'importance de la planification dans la gestion de projets classique
- Reconnaître la nécessité de responsabilités claires au cours du projet
- Définir les différents rôles de la gestion de projets classique
- Considérer le mandat de projet comme le document de planification le plus important
- Réussir le passage de la planification à la réalisation du projet

## Groupe cible

Les gestionnaires de projets qui souhaitent se préparer de manière approfondie à un nouveau projet; Les gestionnaires de projets qui souhaitent tirer les leçons d'une mauvaise expérience de gestion passée et se préparer de manière ciblée à leur prochain projet; Les membres d'une équipe de projet, le mandant, le comité de pilotage et les parties prenantes d'un projet qui souhaitent se familiariser avec une planification de projets axée sur les objectifs

# Gestion de projet classique – Piloter des projets avec succès



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Espagnol
-  Français

MACROLEARNING

 80 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- - Identifier les bons jalons et indicateurs pour le pilotage du projet au cours de son déroulement et agir en conséquence
- - Comprendre le rôle de la planification de projet dans le pilotage et la mise en œuvre du projet
- - Veiller aux objectifs du projet et les atteindre grâce à une gestion ciblée du temps, des coûts et de l'étendue des tâches d'un projet
- - Analyser, évaluer et gérer les parties prenantes
- - Analyser, évaluer et gérer les risques






## Groupe cible

Tous les membres d'une équipe de projet qui souhaitent se faire une idée des processus de pilotage de projet; Les responsables de projet qui souhaitent gérer leur projet avec succès sur la base de leur planification de projet

# Prendre les bonnes décisions



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Identifier et être capable d'analyser des problèmes
- Connaître et utiliser des méthodes pour trouver des solutions
- Être capable d'aborder les processus de prise de décisions de manière structurée
- Bien communiquer ses décisions et impliquer les employés
- Être capable d'appliquer les décisions

## Groupe cible

Jeunes cadres et responsables devant être capables de prendre des décisions de manière claire et structurée




# Encourager la formation continue – Établir une culture d'apprentissage au sein de l'équipe



Disponible dans les langues suivantes:

 Allemand

MACROLEARNING

 45 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Avoir conscience qu'une culture d'apprentissage est nécessaire au sein de l'entreprise, la favoriser et la vivre
- Créer des conditions-cadres favorables à cette culture d'apprentissage
- Donner l'exemple à ses collaborateurs en ce qui concerne la formation continue
- Renforcer le sens de la responsabilité personnelle chez ses collaborateurs




## Groupe cible

Cadres

# Big Data – Comprendre l'univers des données



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Français

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître la définition et les caractéristiques du Big Data
- Comprendre le potentiel et les défis liés aux mégadonnées pour les entreprises et la société dans son ensemble
- Se familiariser avec le cycle de vie des mégadonnées
- Avoir un aperçu des principales technologies du Big Data
- Savoir situer l'intelligence artificielle dans le contexte du Big Data






## Groupe cible

Les employés, avec ou sans fonction de direction, qui connaissent peu le big data et les sujets connexes, comme l'intelligence artificielle, et qui souhaitent acquérir des connaissances de base sur le sujet

# Le Design Thinking



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Reconnaître le besoin d'innovation et de nouvelles méthodes créatives
- Créer les conditions favorables au Design Thinking.
- Comprendre le processus de Design Thinking
- Mettre en œuvre le processus de recherche de solutions
- apprendre à utiliser le prototypage, les personas et les parcours clients
- Être à l'aise dans « l'espace du problème » et comprendre les besoins des utilisateurs

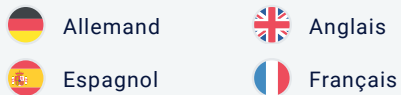
## Groupe cible

Les collaborateurs et les équipes à la recherche de nouvelles méthodes créatives de résolution de problèmes.; Les équipes qui souhaitent mettre en place un processus de Design Thinking; Les collaborateurs intéressés par le sujet

# Innovation – encourager un état d'esprit novateur



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING

🕒 60 minutes

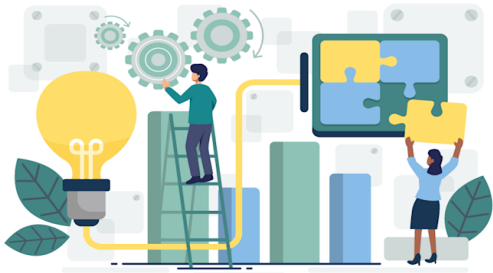
## Objectifs d'apprentissage

- Apprendre ce que signifie « penser de façon novatrice », et quelles sont les conditions préalables que vous pouvez mettre en place.
- Éliminer les dérangements et surmonter les distractions afin de laisser prospérer les innovations.
- Mettre la normalité à l'écart consciemment, par étapes, et apprendre à échouer avec succès.
- Diriger de façon novatrice et encourager la capacité d'innovation chez les collaborateurs.

## Groupe cible

La formation en ligne offre de précieuses suggestions pour développer vos propres capacités d'innovation et celles de l'ensemble de l'équipe.; Les collaborateurs qui veulent se reconcentrer sur la stratégie, ainsi que le personnel de direction.

# Innovation – Méthodes pour le processus d'innovation



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Découvrir les phases des processus d'innovation potentiels
- Quelles sont les approches qui donnent beaucoup d'espace pour trouver des idées ?
- Obtenir un maximum d'informations révélatrices concernant votre nouveauté avec un minimum d'efforts
- Mettre les gens en mouvement avec le crowdsourcing et profiter de cet apport externe
- Analyser les besoins des utilisateurs avancés et devancer la concurrence

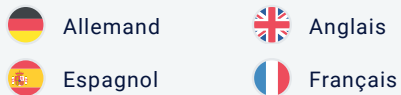
## Groupe cible

Le public cible de cette formation est constitué par les cadres et les collaborateurs qui souhaitent mettre l'accent sur les processus et les méthodes d'innovation; Cette formation en ligne propose de nombreuses suggestions pour trouver des idées et une vaste boîte à outils méthodologique.

# Innovation – Développer et tester des prototypes selon les besoins



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand

Anglais

Espagnol

Français

MACROLEARNING

🕒 60 minutes

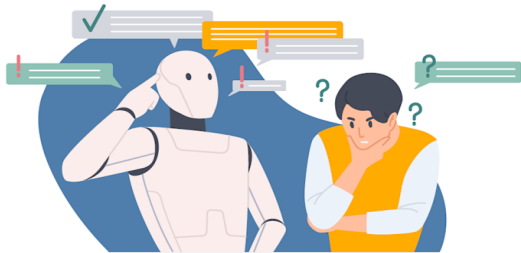
## Objectifs d'apprentissage

- Créer les bonnes conditions pour tester vos nouveautés avec votre équipe.
- Miser sur des méthodes analogues pour obtenir des résultats indicatifs et fixer des priorités en fonction des besoins.
- Tirer des informations du comportement des participants aux essais en prétendant que vos prototypes sont plus avancés qu'ils ne le sont réellement.
- S'appuyer sur les dix règles de base pour des tests réussis.

## Groupe cible

Le public cible de cette formation comprend les cadres et les collaborateurs qui s'intéressent à la stratégie, ainsi que les équipes d'innovation qui prennent part aux phases de tests.

# Comprendre la numérisation



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



60 minutes

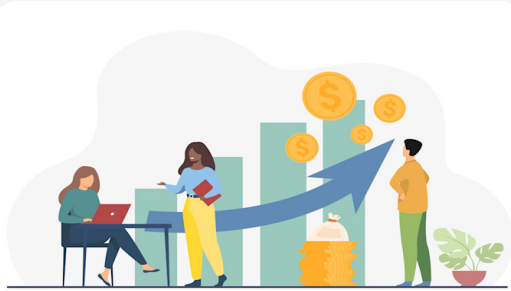
## Objectifs d'apprentissage

- Reconnaître les moteurs essentiels de la numérisation
- Connaître le terme VUCA et le diagnostic des délais qui y est associé
- Comprendre l'impact de la numérisation sur les modèles commerciaux traditionnels
- Reconnaître que les réussites passées ne garantissent pas le succès à l'avenir
- Comprendre que l'orientation client découle de la numérisation

## Groupe cible

Les employés qui souhaitent se préparer à la numérisation ; les équipes qui analysent leur environnement de travail en envisageant la numérisation ; les responsables qui cherchent de nouveaux clients, techniques et marchés.; les employés confrontés à de nouveaux challenges

# Vente stratégique – Les principes de base



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Être capable de mettre en œuvre une approche stratégique de manière pertinente
- Savoir ce que signifie le terme de vente stratégique, et en connaître les éléments essentiels
- Connaître et maîtriser les compétences de base et les aptitudes personnelles nécessaires à la vente stratégique

## Groupe cible

Les commerciaux qui souhaitent établir de meilleures relations client; Les commerciaux qui souhaitent conclure leurs ventes avec efficacité et efficience; Les commerciaux responsables du développement client, et qui s'occupent de clients stratégiquement importants



# Vente stratégique – Développer sa clientèle



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Savoir identifier ses clients clés et les personnes qui prennent les décisions
- Connaître le terme de gestion des clients grands comptes (Key Accounts Management) et savoir ce quelle réalité il recouvre
- Pouvoir évaluer correctement les parties prenantes
- Développer une collaboration stratégique avec ses clients principaux


## Groupe cible

Commerciaux; Service extérieur des ventes; Collaborateurs dans la vente; Vente sédentaire; Responsables grands comptes, surtout dans le domaine B2B

# Vente stratégique – gérer les relations client



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Connaître l'importance d'un bon service client
- Comprendre les motivations des clients et savoir s'y adapter
- Connaître des mesures de marketing individualisé et savoir les utiliser efficacement
- Poser les bonnes questions pour mieux connaître le client
- Savoir utiliser la vente additionnelle pour créer des relations






## Groupe cible

collaborateurs dans la vente; responsables grands comptes; vente sédentaire; service extérieur des ventes; Commerciaux

# Identifier les besoins des clients



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

**MACROLEARNING**

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Apprendre l'importance de l'identification des besoins dans le processus commercial
- Déterminer les besoins du client de manière ciblée
- Catégoriser les questions et savoir les poser pour déterminer les besoins
- Identifier les besoins individuellement adaptés à un domaine spécifique
- Comprendre les besoins du client par l'écoute active







## Groupe cible

Vendeurs, représentants commerciaux, équipes commerciales, équipes des ventes sédentaires, gestionnaires de grands comptes

# Gérer les objections



Disponible dans les langues suivantes:

- |  |  |
|--|--|
|  Allemand |  Anglais  |
|  Espagnol |  Français |
|  Italien  |  Chinois  |

MACROLEARNING

 50 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre les objections et à y répondre de manière constructive
- faire la différence entre une objection et une excuse
- développer des réactions types face aux différentes objections
- réfuter les objections en toute confiance grâce à la méthode de confirmation
- systématiquement remarquer et traiter les objections survenant dans votre travail quotidien






## Groupe cible

Commerciaux; Force de vente; Inside sales (vente sédentaire); Responsables grands comptes; Secteur Ventes et marketing


# Conclure la vente



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Identifier les signaux d'achat verbaux et non-verbaux
- Conclure des ventes efficacement
- Appliquer systématiquement la question de clôture en tant que méthode
- Adopter une approche flexible de différents types de clients







## Groupe cible

Vendeurs, représentants commerciaux, équipes commerciales, équipes des ventes sédentaires, gestionnaires de grands comptes

# Démonstration de l'utilité



Disponible dans les langues suivantes:

- |  |  |
|--|--|
|  Allemand |  Anglais  |
|  Espagnol |  Français |
|  Italien  |  Chinois  |

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Pourquoi les ventes dépendent de l'utilité pour le client, pas des caractéristiques du produit
- Comment reconnaître et répondre aux principaux motifs d'achat de vos clients
- Comment argumenter sur les bénéfices de manière simple et structurée à l'aide du modèle en cinq étapes
- Comment développer votre démonstration individuelle de l'utilité






## Groupe cible

responsables grands comptes; Commerciaux; force de vente; secteur ventes et marketing; inside sales (vente sédentaire)


# Établir de bonnes relations avec ses clients



Disponible dans les langues suivantes:

-  Allemand
-  Anglais
-  Espagnol
-  Français
-  Chinois

MACROLEARNING

 60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Nouer des relations interpersonnelles dans un but précis
- Utiliser les discussions informelles pour établir un bon contact avec les autres
- Identifier les signaux non verbaux et verbaux d'acceptation et de rejet
- Maîtriser son propre langage corporel
- être réceptif aux autres

## Groupe cible

équipes des ventes sédentaires; Vendeurs; représentants commerciaux; équipes commerciales; gestionnaires de grands comptes

# Établir le premier contact



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français



Chinois

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Identifier et tirer parti de toutes les occasions d'établir le contact avec de potentiels clients
- Étendre de manière systématique votre réseau de clients
- Identifier rapidement des clients potentiels
- Utiliser des outils de recherche
- Travailler avec efficacité et efficience grâce à une bonne préparation, Utiliser « l'argumentaire éclair » pour gagner des clients
- Maîtriser les règles de base de l'apparence et du comportement adéquats face à des clients

## Groupe cible

Vendeurs, représentants commerciaux, équipes commerciales, équipes des ventes sédentaires, gestionnaires de grands comptes



# Négociateur – Les principes de base



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Employés qui mènent des négociations avec les clients, les partenaires et les fournisseurs
- Consolider systématiquement votre position
- Établir des relations commerciales durables
- Présenter les offres de manière convaincante
- Argumenter de manière structurée
- Conclure les négociations de manière satisfaisante

## Groupe cible

Les collaborateurs qui mènent des négociations avec les clients, les partenaires et les fournisseurs

# Maîtriser les négociations difficiles



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Répondre aux attaques déloyales
- Négocier pour obtenir des solutions, selon le concept de Harvard
- Relancer des négociations au point mort
- Reconnaître les jeux de marchandage et y mettre fin
- Travailler sur un plan factuel, même dans des situations difficiles

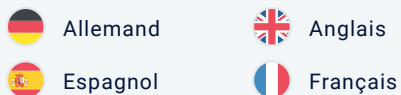
## Groupe cible

Collaborateurs menant des négociations avec les clients, les partenaires et les fournisseurs


# L'orientation client – Comprendre les clients, les convaincre et les fidéliser



Disponible dans les langues suivantes:



MACROLEARNING

 70 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Placer les souhaits et les besoins des clients au centre de vos préoccupations
- Apporter sa propre contribution à l'orientation client
- Comprendre les clients, les convaincre et les fidéliser
- Influencer le parcours client de manière ciblée pour assurer le succès
- Utiliser les réclamations de vos clients pour les fidéliser

## Groupe cible

Les collaborateurs qui discutent de l'orientation client et souhaitent convaincre leurs clients

# Les négociations en ligne



Disponible dans les langues suivantes:



Allemand



Anglais



Espagnol



Français

MACROLEARNING



60 minutes

## Objectifs d'apprentissage

- Comprendre les différences entre les négociations en ligne et les négociations en face à face
- Se préparer à une négociation en ligne
- Nouer des relations en ligne avec votre partenaire de négociation
- Savoir ce qu'il faut garder à l'esprit au cours d'une négociation en ligne
- Gérer les situations difficiles au cours d'une négociation en ligne
- Communiquer et présenter des offres de manière efficace, même lors de négociations en ligne

## Groupe cible

Les responsables commerciaux et professionnels de la vente expérimentés

# PINKTUM

## CONTACT

Pink University GmbH  
+49 89 5 47 27 84 10  
contact@pinktum.com

## MUNICH

Bachbauernstraße 1  
81241 Munich

## HAMBOURG

Besenbinderhof 41  
20097 Hambourg

[pinktum.com](https://pinktum.com)

