

CATALOGUE 2023

Formations et animation d'équipe

SECTEUR AUTOMOBILE



- ▶ VENTE
- ▶ RELATION CLIENT
- ▶ MANAGEMENT



VENTE, RELATION CLIENT

AUTOMOBILE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

VENTE, RELATION CLIENT

AUTOMOBILE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

➤ DONNER OU VENDRE, SAUREZ-VOUS CHOISIR ?

Pré-requis :

Créer de la valeur est un atout maître pour un vendeur. Aucun.

Et ce devis je peux l'avoir rapidement ? Quelle est selon vous la meilleure réponse à apporter commercialement ?

➤ ACCUEIL CLIENT OU ECUEIL CLIENT ?

Pré-requis :

Tout peut se perdre ou se gagner dès la prise de contact Aucun.

Un prospect regarde votre offre. Quelles sont les 2 ou 3 phrases différentes que vous utilisez pour prendre contact ?

➤ DECOUVRIR OUI ! MAIS QUOI ?

Pré-requis :

Les thèmes qui font une découverte client de qualité.

Aucun.

Quand on parle de découverte client, quels sont les 4 grands thèmes à aborder pour bien le conseiller ?

VENTE, RELATION CLIENT

AUTOMOBILE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

➤ AVEZ-VOUS FAIT PASSER LE BAC AU CLIENT ?

Parlez le langage du client pour le convaincre.

Pré-requis :

Aucun.

A quoi correspondent les lettres BAC ou CAB ? Pouvez-vous décrire leur application à travers un exemple précis de présentation de l'un de vos produits ou services ?

➤ ETES-VOUS UN BON PROFILER COMMERCIAL ?

Se remettre à jour sur le SONCAS fait toujours du bien.

Pré-requis :

Aucun.

A quoi correspondent les lettres SONCAS ? A quoi fait référence cet acronyme ? Mais surtout, saurez-vous en faire la bonne interprétation ?

➤ ET SI VOUS FAISIEZ 5% DE REMISE EN PLUS ?

Comprendre l'impact de la remise pour mieux vendre.

Pré-requis :

Aucun.

Combien vous faudra t-il vendre d'articles au total pour gagner autant d'argent ?



VENTE, RELATION CLIENT

AUTOMOBILE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

▶ **DONNEZ M'EN PLUS, LA MIENNE EST MIEUX.**

La négociation du prix de reprise est un moment qu'il faut savoir maîtriser.

Le client vous dit qu'il a vu quasiment la même voiture ailleurs. Allez vous aligner ou savez-vous argumenter ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ **ELECTRO-COMPATIBLES ? LE SONT-ILS VRAIMENT ?**

Comment découvrir le profil client idéal pour passer au tout électrique ?

Les clients vous interrogent sur le « tout électrique », quelles sont les 5 questions majeures à leur poser pour savoir s'ils sont « électro-compatibles » ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ **SAVEZ-VOUS BIEN UTILISER LES CONTACTS ATELIERS ?**

L'atelier est une mine d'or pour les commerciaux qui savent l'utiliser.

D'après vous, quelle est la meilleure façon de procéder et surtout quel est le meilleur timing pour doper ses rendez-vous client à partir des contacts atelier ?

Pré-requis :

Aucun.



VENTE, RELATION CLIENT

AUTOMOBILE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

▶ QUAND LE SILENCE S'INSTALLE.

Que faire quand le client est un taiseux?

Face à un client qui ne parle pas ou très peu, quelles sont les attitudes et le process que vous adoptez pour le faire parler ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ VOUS ETES PLUSIEURS ! QUI PASSE LE PREMIER ?

La gestion du flux, physique et téléphonique est une clé de la satisfaction client

Vous êtes en conversation téléphonique avec quelqu'un et une personne attend que vous ayez terminé. Quelle est la réaction qui vous semble la plus appropriée ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ SAVEZ-VOUS TROUVER DES ARGUMENTS DIFFERENCIANTS ?

Savoir différencier son argumentaire est une force.

Vous n'avez pas de stock sur votre produit. Quels sont les arguments pour que le client achète quand même chez-vous ?

Pré-requis :

Aucun.



VENTE, RELATION CLIENT

AUTOMOBILE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

▶ JE VOUS RAPPELERAI A MON RETOUR

Client sur messagerie, que laisser comme message ?

Quelle est la démarche que vous adoptez et le message que vous laissez pour inciter votre interlocuteur à vous rappeler ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ LE CONFORT, IL N'Y A QUE CA DE VRAI

Les caractéristiques d'un client CONFORT.

Comment le reconnaître lors de l'entretien de découverte ? Saurez-vous donner 3 attitudes et 3 expressions caractéristiques des clients CONFORT ?

Pré-requis :

Aucun.

▶ OBJECTION ? VOUS AVEZ DIT OBJECTION ?

Les différentes techniques face à l'objection.

Chacun en utilise une ou deux, alors qu'il existe plus de 10 techniques de réponses aux objections. Saurez-vous en noter 5 différentes ?

Pré-requis :

Aucun.

VENTE, RELATION CLIENT

AUTOMOBILE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

➤ **SAVEZ-VOUS ETRE PEDAGOGUE POUR CONVAINCRE ?** Pré-requis :

La pédagogie fait vendre. Encore faut-il savoir en faire. Aucun.

Pouvez-vous décrire le principe de la technique dite de l'argumentation pédagogique (ou questionnement structurant) et l'illustrer dans un exemple ?

➤ **MARCHANDAGE OU NEGOCIATION ?**

Connaitre les techniques de marchandage est primordial pour un commercial.

Pré-requis :

Aucun.

Il existe plus de 10 techniques d'achat identifiées, utilisées par les clients, qu'ils soient professionnels ou amateurs. Saurez-vous en donner trois différentes ?

➤ **LA SECURITE C'EST RASSURANT**

Les caractéristiques d'un client SECURITE.

Pré-requis :

Aucun.

Comment le reconnaître lors de l'entretien de découverte ? Saurez-vous donner 3 attitudes clés et 5 expressions clés caractéristiques des clients SECURITE ?



VENTE, RELATION CLIENT

AUTOMOBILE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

▶ TRAITEMENT DE L'OBJECTION DÉLAI PAR L'ANALOGIE

Pré-requis :

Le délai de livraison est souvent une angoisse.

Aucun.

Le client a souvent du mal à entendre le délai annoncé. Pour vous quelle serait l'analogie que vous utiliseriez et qui serait la plus judicieuse ?

▶ COMMENT CA TROP CHER ?

Pré-requis :

L'objection sur le prix, LE grand moment de la vente.

Aucun.

Quelles sont les réponses que vous utilisez le plus souvent pour lutter contre la demande de remise ? Serez-vous capables de donner 5 réponses différentes ?

▶ SAVEZ-VOUS CRÉER L'ENVIE ?

Pré-requis :

Avoir des attitudes et des mots qui favorisent la prise de décision, c'est primordial.

Aucun.

Pouvez-vous donner 3 phrases négatives que l'on emploie fréquemment et les transformer par une formulation positive ?

VENTE, RELATION CLIENT

AUTOMOBILE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

➤ COMMENT CA TROP LONG ?

Le délai de livraison est souvent une angoisse... Si on peut argumenter, cela aide.

Pas de stock, un délai est nécessaire. Quelle serait l'analogie que vous utiliseriez et qui serait la plus judicieuse pour le faire accepter au client ?

Pré-requis :

Aucun.

➤ IL EST TEMPS DE CONCLURE. LE VOYEZ VOUS ?

Quand les signes de la conclusion apparaissent, il faut savoir les voir.

En entretien commercial avec UN COUPLE d'acheteurs potentiels, quels sont les signes qui vous laissent penser que la vente est bien engagée et la conclusion proche ?

Pré-requis :

Aucun.

➤ MOI D'ABORD, LE VOYEZ VOUS ?

Les caractéristiques d'un client ORGUEIL.

Comment le reconnaître lors de l'entretien de découverte ? Saurez-vous donner 3 attitudes et 3 expressions caractéristiques des clients ORGUEIL ?

Pré-requis :

Aucun.

VENTE, RELATION CLIENT

AUTOMOBILE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

➤ IL EST TEMPS DE CONCLURE. OUI MAIS COMMENT ?

Pré-requis :

Pour valider une commande, il faut parfois aider le client à se décider.

Aucun.

Saurez-vous donner 3 techniques différentes que vous employez pour conclure vos ventes ou tester la position client quant à la conclusion possible de l'entretien ?

➤ IL N'Y A PAS DE PETIT PROFIT

Pré-requis :

Saurez vous décrire les caractéristiques d'un client ARGENT ?

Aucun.

Comment le reconnaître lors de l'entretien de découverte ? Saurez-vous donner 3 attitudes et 3 expressions caractéristiques des clients ARGENT ?

➤ SAVEZ-VOUS QUE LA QUANTITE FAIT VENDRE ?

Pré-requis :

Montrer au client qu'il en a pour son argent, une stratégie payante.

Aucun.

Qu'est-ce que la vente par empilement, appelée parfois l'argumentation par les 4 opérations ? Pouvez-vous donner un exemple utilisé lors d'une présentation de l'un de vos produits ou services ?



VENTE, RELATION CLIENT

AUTOMOBILE

Les indispensables de la vente quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

▶ VOUS ETES EN PORTES OUVERTES ? ACCUEILLEZ-MOI ! Pré-requis :

La prise de contact en portes ouvertes et sur un salon a Aucun.
ses règles.

Quelles sont les 3 phrases d'accroches différentes que vous employez pour prendre contact ?



CLICK'N **PROGRESS**



MANAGEMENT

FONDAMENTAUX

Les indispensables du management quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

MANAGEMENT

FONDAMENTAUX

Les indispensables du management quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

➤ PRISE DE POSTE, LES 3 POINTS CLÉS POUR DÉMARRER **Pré-requis :**

La première impression qualifie votre management. Aucun.

Pour réussir, quels sont selon vous les 3 points clés par lesquels vous devez commencer ?

➤ LA MAÎTRISE DE VOTRE ENVIRONNEMENT MANAGÉRIAL **Pré-requis :**

Savoir partager sa vision et son vécu de manager, un préalable pour réussir. Aucun.

Comment allez-vous traiter ce sujet en seulement quelques minutes ? Quels sont, pour vous, les 3 points essentiels de votre exposé ?

➤ SAVOIR DÉFINIR VOTRE MÉTIER DE MANAGER **Pré-requis :**

Expliquer concrètement en quoi consiste son poste. Aucun.

Comment faire comprendre précisément votre rôle et votre champ d'action en 5 verbes majeurs ?

MANAGEMENT

FONDAMENTAUX

Les indispensables du management quel que soit le secteur d'activité.

Débutants ? Expérimentés ? Pensez-vous les maîtriser ?

➤ LES OUTILS DU MANAGER

Un bon ouvrier à de bons outils, c'est aussi vrai pour le manager.

Avez-vous identifier les 5 outils génériques et indispensables aux managers ?

Pré-requis :

Aucun.

➤ LES POUVOIRS INTERPERSONNELS

La relation croisée de pouvoir entre deux individus.

Les pouvoirs interpersonnels (le type d'influence réciproque de l'un sur l'autre), sont par convention au nombre de 6 majeurs. Sauriez-vous les retrouver ?

Pré-requis :

Aucun.



MANAGEMENT

CAS PRATIQUES – SITUATIONS COURANTES

Un manager est confronté à des situations variées auxquelles il n'est pas forcément préparé. Or il est indispensable de bien les négocier ! Saurez-vous traiter ces 20 cas pratico-pratiques ? Comment font les autres ?

➤ POUR ALLER PLUS HAUT, IL FAUT GRANDIR

Faire grandir son collaborateur avec Grow.

Pré-requis :

Aucun.

Comment conseiller un collaborateur qui vous demande de l'aide car il n'arrive pas à atteindre ses objectifs ?

➤ UN PROFIL CAPABLE DE FAIRE FACE

Les questions pour une bonne découverte candidat.

Pré-requis :

Aucun.

Vous recrutez un commercial, quelles sont les 3 questions clés que vous allez lui poser pour connaître encore mieux sa personnalité ?

➤ DU CALME, DU CALME

Connaître les techniques pour éteindre un conflit.

Pré-requis :

Aucun.

Directeur d'une concession automobile, vous constatez que votre chef d'atelier est en conflit avec un client dans le hall. En 5 points maximum, quelle est votre démarche pour résoudre le problème et ramener le calme ?



MANAGEMENT

CAS PRATIQUES – SITUATIONS COURANTES

Un manager est confronté à des situations variées auxquelles il n'est pas forcément préparé. Or il est indispensable de bien les négocier ! Saurez-vous traiter ces 20 cas pratico-pratiques ? Comment font les autres ?

➤ LE BRIEFING COMME LES PROS

Briefing d'équipe : l'art d'assurer au pied levé.

Pré-requis :

Aucun.

Ce lundi, vous devez remplacer votre collègue absent pour faire le briefing de la semaine à son équipe (points importants, priorités, tâches...). Et c'est une première ! Comment allez-vous procéder (en 7 points maximum) ?

➤ LE TOUR DE TABLE EFFICACE

Soigner l'entame pour un lancement réussi.

Pré-requis :

Aucun.

Informaticien et professionnel reconnu dans l'entreprise, vous êtes sollicité pour animer une formation interne. Vous souhaitez démarrer par tour de table pour recueillir les avis. Comment procédez-vous pour en faire une réussite ?

➤ ET SI VOUS ESSAYIEZ DE LES RENDRE AUTONOMES ? Pré-requis :

Réussir la prise d'autonomie du collaborateur.

Aucun.

L'un de vos commerciaux vous demande s'il peut accorder une remise supplémentaire à un client demandeur. Dans une démarche de montée en compétences pour plus d'autonomie, d'après vous, quelle est la meilleure réponse à lui donner ?

MANAGEMENT

CAS PRATIQUES – SITUATIONS COURANTES

Un manager est confronté à des situations variées auxquelles il n'est pas forcément préparé. Or il est indispensable de bien les négocier ! Saurez-vous traiter ces 20 cas pratico-pratiques ? Comment font les autres ?

➤ UN RECADRAGE SANS RETARD

Pré-requis :

Pour recadrer, le moment compte autant que le fond. Aucun.

L'un des membres de votre équipe arrive encore une fois en retard à la prise de poste alors que vous lui avez déjà dit votre mécontentement à ce sujet. Vous souhaitez que cela cesse. A quel moment allez-vous le faire un recadrage ?

➤ TO-DO LIST

Pré-requis :

La stratégie pour garder mon cap et ma motivation. Aucun.

A la fin d'une journée chargée, vous êtes découragé en regardant la liste des tâches que vous aviez prévues de faire et celles que vous avez réalisées. Quelle est votre stratégie pour maintenir votre motivation et ne pas vous décourager ?

➤ UN REMERCIEMENT QUI MARQUE

Pré-requis :

Savoir remercier un collaborateur en réussite. Aucun.

L'un des collaborateurs de votre équipe a particulièrement contribué à la réussite des objectifs fixés en début d'année. Vous avez décidé de le remercier personnellement pour sa contribution. Pour vous, quelle est la meilleure stratégie à adopter ?



MANAGEMENT

CAS PRATIQUES – SITUATIONS COURANTES

Un manager est confronté à des situations variées auxquelles il n'est pas forcément préparé. Or il est indispensable de bien les négocier ! Saurez-vous traiter ces 20 cas pratico-pratiques ? Comment font les autres ?

➤ ET POURQUOI MOI, JE N'AI RIEN ?

Prime : Tout pour un ? Un pour tous ?

Les objectifs de groupe n'ont pas été atteints par votre équipe et les primes ne seront donc pas versées. L'un des membres de l'équipe avait, lui, atteint ses objectifs ; il souhaite discuter de sa situation. Quelle est votre position ?

Pré-requis :

Aucun.

➤ ET SI ON PARLAIT SALAIRE

La question qui dérange ?

Lors de l'entretien annuel d'évaluation, l'un de vos collaborateurs souhaite aborder la question de la rémunération. Quelle est votre position et votre discours sur le sujet ?

Pré-requis :

Aucun.

➤ POURQUOI LUI ET PAS NOUS ?

Salaires : Egalité, Fraternité ?

Suite au recrutement d'un nouveau collaborateur dans votre équipe, les membres de l'équipe en place se rendent compte que le nouvel arrivant a une rémunération supérieure à la leur alors qu'ils ont 3 à 5 ans d'ancienneté. Comment vous en sortez-vous ?

Pré-requis :

Aucun.

MANAGEMENT

CAS PRATIQUES – SITUATIONS COURANTES

Un manager est confronté à des situations variées auxquelles il n'est pas forcément préparé. Or il est indispensable de bien les négocier ! Saurez-vous traiter ces 20 cas pratico-pratiques ? Comment font les autres ?

➤ TÉLÉTRAVAIL OU TRAVAIL ET TÉLÉ ?

Pré-requis :

Savoir gérer les implications de ce nouveau format.

Aucun.

Dans votre équipe, certains collaborateurs critiquent le choix du jour choisi par certains collègues qui en profiteraient systématiquement pour garder leurs enfants. Quel discours et quel mode de communication choisirez-vous ?

➤ COMMENT MOTIVER SANS ARGENT ?

Pré-requis :

Comprendre les facteurs de motivation est essentiel.

Aucun.

Vous désirez maintenir voire accroître la motivation de vos collaborateurs. Mais vous n'avez aucun levier financier. Serez-vous capable de donner 3 pistes différentes pour réussir ce challenge ?

➤ QUAND LA RUMEUR S'EN MELE

Pré-requis :

Connaître les ingrédients de la cohésion.

Aucun.

La rumeur dit que l'entreprise va être rachetée et qu'évidemment il y aura des licenciements à la clé. Pour votre part, vous n'êtes au courant de rien qui va dans ce sens. Comment communiquez-vous pour maintenir la cohésion des équipes ?



MANAGEMENT

CAS PRATIQUES – SITUATIONS COURANTES

Un manager est confronté à des situations variées auxquelles il n'est pas forcément préparé. Or il est indispensable de bien les négocier ! Saurez-vous traiter ces 20 cas pratico-pratiques ? Comment font les autres ?

➤ IL Y A EAE et EAE. LEQUEL PRATIQUEZ VOUS ?

Un moment attendu qui a ses passages obligés.

Comme tous les ans vous devez faire passer les entretiens annuels d'évaluation. Le timing est serré mais vous voulez faire cela dans les règles de l'art.

Quels sont pour vous les 5 points clés d'un EAE réussi ?

Pré-requis :

Aucun.

➤ QUAND LA REUNION EST UN PASSAGE OBLIGÉ

Réunion ou réunionite ?

Dans le cadre de votre activité, vous êtes amené à animer de nombreuses réunions.

Saurez-vous donner 5 trucs et astuces pour réussir à rester dans le timing prévu pour les réunions ?

Pré-requis :

Aucun.

➤ PAROLES QUI COMPTENT, CHIFFRES QUI PARLENT

Réussir son support est important.

En temps qu'encadrant, vous êtes amené à construire et à présenter de nombreux PowerPoint. D'après vous, quels sont les 5 points clés qu'il faut respecter afin que ces présentations avec Power Point soient vraiment professionnelles ?

Pré-requis :

Aucun.



MANAGEMENT

CAS PRATIQUES – SITUATIONS COURANTES

Un manager est confronté à des situations variées auxquelles il n'est pas forcément préparé. Or il est indispensable de bien les négocier ! Saurez-vous traiter ces 20 cas pratico-pratiques ? Comment font les autres ?

➤ DIRE OU ECRIRE, FAUT-IL CHOISIR ?

De l'importance du canal de communication...

En tant que manager, quels sont les sujets qu'on aborde à l'oral et ceux qu'il est important de mettre par écrit ?
Pouvez-vous donner 3 thèmes sur chacune des situations ?

Pré-requis :

Aucun.

➤ L'ALARME A L'OEIL

Savoir réagir face à l'émotion d'autrui.

Alors que vous êtes en train de recadrer un collaborateur qui n'est plus vraiment impliqué dans la marche de l'entreprise, il fond soudainement en larmes dans votre bureau. Quelle est la bonne attitude et la bonne procédure pour reprendre la main ?

Pré-requis :

Aucun.



EXEMPLE DE PACKS

EXEMPLE DE PACKS



5 thèmes différents que les vendeurs automobiles doivent parfaitement maîtriser pour faire partie des meilleurs

Pack « Les fondamentaux de la vente »

- ▷ **DECOUVRIR OUI ! MAIS QUOI ?**
- ▷ **AVEZ-VOUS FAIT PASSER LE BAC AU CLIENT ?**
- ▷ **ETES VOUS UN BON PROFILER COMMERCIAL ?**
- ▷ **OBJECTION ? VOUS AVEZ DIT OBJECTION ?**
- ▷ **MARCHANDAGE OU NEGOCIATION ?**

EXEMPLE DE PACKS

VENTE

5 thèmes qui reprennent différents aspects de la découverte du client. Pour que le client achète, il faut bien le connaître afin de présenter l'offre dans les meilleures conditions de succès.

Pack « La découverte client »

- **DECOUVRIR OUI ! MAIS QUOI ?**
- **ETES-VOUS UN BON PROFILER COMMERCIAL ?**
- **LE CONFORT, IL N'Y A QUE CA DE VRAI**
- **LA SECURITE C'EST RASSURANT**
- **MOI D'ABORD ! LE VOYEZ VOUS ?**

EXEMPLE DE PACKS



5 thèmes qui couvrent différents aspects de la phase d'argumentation et de présentation de l'offre au client.

Pack « L' argumentation de l'offre »

- ▷ SAVEZ VOUS ETRE PEDAGOGUE POUR CONVAINCRE ?
- ▷ AVEZ-VOUS FAIT PASSER LE BAC AU CLIENT ?
- ▷ SAVEZ VOUS QUE LA QUANTITE FAIT VENDRE?
- ▷ SAVEZ VOUS TROUVER DES ARGUMENTS DIFFERENCIANTS
- ▷ SAVEZ VOUS CRÉER L'ENVIE D'ACHETER ?

EXEMPLE DE PACKS

VENTE

5 thèmes différents pour aborder le moment des objections avec le client. Le moment où parfois tout se perd ou tout se gagne est un moment qui révèle les grands vendeurs.

Pack « Le traitement de l'objection »

- ▷ OBJECTION ! OBJECTION ! VOUS AVEZ DIT OBJECTION ?
- ▷ COMMENT CA TROP CHER ?
- ▷ COMMENT CA TROP LONG ?
- ▷ DONNEZ M'EN PLUS, LA MIENNE EST MIEUX !
- ▷ TRAITER L'OBJECTION DELAI PAR L'ANALOGIE

EXEMPLE DE PACKS



La vente automobile comporte quelques spécificités qu'il convient de bien maîtriser pour réussir dans ce secteur d'activité.

Pack « Les incontournables de la vente auto »

- ▷ **DONNEZ M'EN PLUS, LA MIENNE EST MIEUX !**
- ▷ **SAVEZ VOUS BIEN UTILISER LES CONTACTS ATELIER ?**
- ▷ **ELECTRO-COMPATIBLES ! LE SONT-ILS VRAIMENT?**
- ▷ **VOUS ETES EN PORTES OUVERTES, ACCUEILLEZ MOI !**
- ▷ **ACCUEIL CLIENT OU ECUEIL CLIENT ?**

EXEMPLE DE PACKS

Selon vos populations ou vos problématiques spécifiques, vous pouvez vous-même choisir les thèmes sur lesquels vous désirez faire travailler vos équipes et vos collaborateurs. Pour cela il vous suffit de sélectionner les thèmes qui vous semblent les plus judicieux.

Constituez vous-même votre pack :

