



PROGRAMME DE FORMATION

Technicien spécialiste en Lunetterie et Aides Visuelles

Formation théorique :

30 JOURS

210 HEURES

Mise en situation professionnelle :

5 JOURS

35 HEURES

Business K Concept, votre partenaire en formation professionnelle

Notre histoire



Fondé en 2021 par Kelly Uzan, Business K Concept se spécialise dans la formation et l'accompagnement professionnel avec une équipe issue elle-même de la reconversion professionnelle.

Grâce à notre vaste réseau d'entreprises partenaires et notre expertise sur le dispositif P.O.E.I, nous créons des parcours de formation sur mesure.

Notre approche humaine, axée sur l'accompagnement et le coaching nous permet de faciliter l'intégration des demandeurs d'emploi sur le marché du travail.

En savoir +



Notre objectif

Faciliter la reconversion professionnelle et l'insertion des demandeurs d'emploi grâce à des parcours de formation sur mesure



Notre engagement

Maximiser les opportunités de formation et d'emploi, en apportant une expertise humaine et précieuse aux demandeurs d'emploi à chaque étape du processus



Notre ambition

Devenir le partenaire de référence pour France Travail ainsi que pour les demandeurs d'emploi sur le dispositif P.O.E.I

Pourquoi choisir notre organisme de formation ?

Le candidat : notre priorité au sein de nos équipes



Business K Concept : un organisme engagé auprès de France Travail. Depuis des années, notre présence aux invitations de la Direction IDF témoigne de notre engagement et crédibilité dans le secteur, où nous soutenons tous les demandeurs d'emploi.

Voir nos actualités

Les atouts de Business K Concept dans la mise en œuvre du dispositif POEI

Business K Concept est fortement engagé avec France Travail pour garantir la bonne réalisation du dispositif POEI.

Nous collaborons étroitement avec les agences en local et au réseau national pour offrir des formations adaptées aux demandeurs d'emploi tout en répondant aux besoins spécifiques des entreprises sur le marché.

Notre accompagnement tout au long du processus

Publication de l'offre d'emploi auprès de France Travail

L'employeur publie une offre d'emploi en collaboration avec France Travail. Cette offre doit clairement spécifier que le poste est accessible via une POEI.

Les points forts de BK Concept :
Nous apportons notre soutien à France Travail en diffusant leurs offres d'emploi lors de nombreux événements de l'emploi où nous sommes présents. Cette collaboration nous permet de connecter efficacement les demandeurs d'emploi avec les entreprises qui recrutent.

Validation des candidats par l'entreprise et constitution des dossiers avec France Travail

Après validation des candidats par l'entreprise, celle-ci initie ses demandes de POEI sur son espace France Travail. Business K Concept s'assure du bon suivi des dossiers en collaboration avec France Travail.

Les points fort de BK Concept :
Notre équipe administrative se distingue par une réactivité exceptionnelle dans la constitution des dossiers avec France Travail. Consciente de l'importance cruciale de respecter les délais et les exigences administratives, nous nous engageons à fournir des réponses rapides et précises. Grâce à une équipe dédiée et expérimentée, nous assurons un traitement efficace et personnalisé de chaque dossier, garantissant ainsi une collaboration fluide et sans accroc avec France Travail.

Sourcing, pré-sélection et suivi par l'organisme de formation BK Concept

France Travail identifie et présélectionne les candidats selon les critères définis par l'entreprise.

Les points forts de BK Concept :
Notre organisme de formation peut intervenir afin d'apporter son expertise en matière de recrutement. Notre équipe est composée de chargés de recrutement spécialisés en reconversion professionnelle. Nous préparons les candidats aux entretiens de recrutement pour maximiser leurs chances de succès. Notre approche personnalisée et intensive permet de renforcer la confiance des demandeurs d'emploi, d'affiner leurs discours et leur fournir les outils pour se démarquer auprès des recruteurs.

Entrée des candidats en formation et suivi durant tout leurs parcours

Chez BK Concept, nous nous engageons à être présents aux côtés de France Travail et de l'entreprise le jour du démarrage de la formation. Cette présence garantit que les candidats commencent dans les meilleures conditions possibles. Nous veillons à ce que chacun puisse identifier les différents interlocuteurs et disposer de toutes les informations nécessaires pour une intégration réussie.

Les points forts de BK Concept :
Nous mettons à la disposition de nos stagiaires une plateforme Digitalisée personnalisée, où ils peuvent accéder aux supports de cours, aux mises en situation, et échanger avec notre équipe pédagogique. Une bibliothèque de cours reste accessible tout au long du parcours.

Un module spécifique de coaching individuel intitulé "Amorcer son intégration professionnelle" est mis en place à la fin de la formation théorique afin de garantir aux demandeurs d'emploi une intégration réussie au sein de l'entreprise.

Voir le module "Amorcer son intégration professionnelle"

Tutorat en entreprise

Le "tutorat" assure un accompagnement personnalisé par un salarié expérimenté, facilitant l'acquisition des compétences nécessaires et l'intégration du candidat au sein de l'équipe.

L'entreprise peut décider de compléter le parcours de formation avec cette option.

Les points forts de BK Concept :
Nous offrons un soutien sur mesure aux candidats, les aidant à s'intégrer rapidement et efficacement dans leur nouvel environnement professionnel grâce à des mises en situation concrètes tout au long de nos formations.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les entreprises pour identifier leurs besoins spécifiques et adapter les formations en conséquence, assurant ainsi que les candidats possèdent les compétences requises dès le premier jour de tutorat.

Nos tuteurs expérimentés fournissent un accompagnement constant, facilitant l'acquisition des compétences nécessaires et assurant un suivi régulier pour garantir le succès des candidats.

Dans le cadre du secteur bancaire, nous avons mis en place un module de fin de formation spécifique pour préparer les candidats au passage de l'AMF (la certification AMF est une exigence réglementaire pour les professionnels du secteur financier en France, garantissant qu'ils possèdent les connaissances nécessaires pour exercer leurs fonctions conformément aux lois et réglementations en vigueur).

5

6

7

Fin de la formation : bilans et signatures des contrats de travail

La dernière étape du dispositif POEI consiste en la signature des contrats, formalisant ainsi l'intégration du futur collaborateur dans l'entreprise, suivie d'un bilan complété par l'entreprise pour chaque candidat, qu'il soit embauché ou non.

Les points forts de BK Concept :
La cérémonie de remise des signatures de contrats est proposée par Business K Concept et marque un moment solennel et symbolique. Cette dernière officialise les engagements pris par toutes les parties prenantes.

Vous pouvez retrouver ici un de nos événements organisé par France Travail, Caisse d'épargne Normandie et Business K Concept.

Pour en savoir plus :

[Voir le communiqué de presse](#)



Suivi des candidats au-delà de la formation de BK Concept

Notre équipe pédagogique programme un point de suivi à 3 mois avec les candidats, qu'ils soient embauchés ou non par l'entreprise :

Un échange téléphonique est programmé pour chaque candidat avec nos équipes afin d'évaluer l'adaptation de ce dernier, de résoudre d'éventuels dysfonctionnements et de s'assurer que leurs attentes soient satisfaites.

A man with a beard and a woman are looking at a laptop screen. The man is pointing at the screen. They are in an office setting with papers and a smartphone on the desk.

1

DESCRIPTION DU PROGRAMME



DESCRIPTION DU PROGRAMME

Business K Concept a conçu un programme de formation complet dédié aux conseillers clientèle particuliers bancaires, s'étendant sur 47 jours. Destiné aux demandeurs d'emploi, ce dispositif s'inscrit dans le cadre de la POEI (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individualisée) et inclut 5 jours de MES pour un accompagnement personnalisé.

Cette formation peut être réalisée en format présentiel, distanciel ou hybride, offrant ainsi une flexibilité adaptée aux besoins des participants. Les apprenants développeront des compétences essentielles dans le domaine de la relation client, de la vente de produits bancaires, et de la gestion de la clientèle particulière.

Le programme intègre des modules portant sur la compréhension des besoins des clients, la présentation des solutions bancaires, et la réglementation applicable, y compris la préparation à l'obtention de la certification AMF (Autorité des Marchés Financiers). Avec des mises en situation pratiques, des études de cas et des évaluations, les participants seront bien préparés à réussir dans leur futur rôle tout en bénéficiant d'un soutien tout au long de leur parcours.

Ce programme vise à faciliter l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi en leur fournissant les compétences et les connaissances nécessaires pour exceller dans le secteur bancaire.

Nb : Le prix de la formation par participant peut varier en fonction du taux horaire du financeur (France Travail).

NB : La période de collecte de nos données pour les taux d'assiduité et satisfaction des apprenants est en cours pour la période du 01-01-2024 au 31-12-2024



2

PROFIL DES STAGIAIRES ET MODALITÉS



PROFIL DES STAGIAIRES ET MODALITÉS

POUR QUI ?

- Demandeurs d'emploi
- Tout public ayant une expérience de 1 an minimum dans le secteur de la vente

FORMATION

- Technicien spécialiste en Lunetterie et Aides Visuelle

ACCESSIBILITÉ

- Accessibilité aux personnes en situation d'handicap sous réserve de faisabilité.
- Notre politique accessibilité et handicap est disponible sur demande.

LIMITE D'EFFECTIF

- 15 à 30 candidats.

PRÉ-REQUIS

- Niveau BAC

LIEU DE FORMATION

- Présentiel /Distanciel/Hybride selon la demande

MODALITÉS D'ACCÈS

- Avoir passé au préalable un entretien avec le pôle recrutement.

DÉLAI D'ACCÈS

- 1 semaines

TARIF

- Formation prise en charge par France Travail sous réserve d'acceptation

A woman with blonde hair tied back, wearing a light blue button-down shirt and dark pants, is standing in a modern office. She is pointing with a green marker at a whiteboard. The whiteboard is covered with various documents, charts, and sticky notes. One sticky note says '62%', another says 'Promotion', and there are several colorful sticky notes in yellow, blue, and green. The background shows a blurred office environment with shelves and a desk.

3

CONTENU DU PROGRAMME DE FORMATION

Sommaire

MODULES	JOURS
DECOUVERTE DE LA FORMATION	1 JOUR / 7 HEURES
EXPERTISE DE L'OPTIQUE PHYSIOLOGIQUE	6 JOURS / 42 HEURES
EXPERT EN SANTE OCCULAIRE - PATHOLOGIES	2 JOURS / 14 HEURES
LE DEVELOPPEMENT VISUEL DE L'ENFANT ET SA PRISE EN CHARGE	1 JOUR / 7 HEURES
LA MYOPIE CHEZ L'ENFANT : COMPRENDRE / RALENTIR / PREVENIR	1 JOUR / 7 HEURES
GESTION ET PRISE EN CHARGE DES INADAPTATIONS VERRES EN MAGASIN	2 JOURS / 14 HEURES
GESTION DE L'ERGONOMIE ET DU CONFORT VISUEL	1 JOUR / 7 HEURES
LA CONTACTOLOGIE PRATIQUE EN MAGASIN	2 JOURS / 14 HEURES
ATELIER DE L'OPTICIEN	6 JOURS / 42 HEURES
GESTION ADMINISTRATIVE DE L'OPTICIEN	2 JOURS / 17 HEURES
CULTURE DU PRODUIT EN LUNETTERIE ET VALORISATION DE SON IMAGE PROFESSIONNELLE	1 JOUR / 7 HEURES
LA VENTE EST UN METIER - L'ART DE L'ACCUEIL CLIENT ET CONCLUSION DE LA VENTE	2 JOURS / 14 HEURES
LES TECHNIQUES DE VENTE ET LES DIFFERENTES TYPOLOGIES CLIENTS	1 JOUR / 7 HEURES
LA GESTION DE CONFLITS DANS L'ENTREPRISE ET LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS	1 JOUR / 7 HEURES
AMORCER SON INTEGRATION PROFESSIONNELLE	1 JOUR / 7 HEURES
MISE EN SITUATION PROFFESIONNELLE	5 JOURS / 35 HEURES
TOTAL DE LA FORMATION	35 JOURS / 245 HEURES



DÉCOUVERTE DE LA FORMATION TECHNICIEN SPÉCIALISTE EN LUNETTERIE ET AIDES VISUELLES

1 JOUR / 7 HEURES

- Présentation des objectifs pédagogiques de la formation de Technicien spécialiste en Lunetterie et Aides Visuelles.
- Présentation des règles de fonctionnement.
- Cadre de travail optimal pour la réussite
- Présentation des rôles, missions, engagement de chaque participant.
- Le processus d'apprentissage
- Le métier de Technicien spécialiste en Lunetterie et Aides Visuelles : Les fondements et les évolutions du métier au travers des années.
- Les Compétences Clés du Technicien spécialiste en Lunetterie et Aides Visuelles : Savoir, Savoir-Faire et Savoir Etre

Objectif pédagogique :

- Comprendre les objectifs pédagogiques et le cadre de travail de la formation pour maximiser les chances de réussite
- Définir les rôles, missions et engagements de chaque participant au sein de la formation
- Explorer le métier de Technicien spécialiste en Lunetterie et Aides Visuelles, y compris ses fondements et évolutions au fil du temps
- Identifier et développer les compétences clés nécessaires pour exceller dans le métier : Savoir, Savoir-Faire, et Savoir-Être
- Familiariser les participants avec le processus d'apprentissage pour optimiser leur engagement et leur progression au sein de la formation



EXPERTISE DE L'OPTIQUE PHYSIOLOGIQUE

6 JOURS / 42 HEURES

- Anatomie de l'œil humain et amétropies.
- Compréhension du couple oculaire.
- Les différentes amétropies.
- Apprendre à lire une ordonnance.
- Savoir faire une anamnèse client.
- Expertise de l'ordonnance et anamnèse en boutique.
- Relation entre ordonnance et choix de l'équipement

Objectif pédagogique :

- Maîtriser les connaissances anatomiques liées au choix d'un équipement optique en magasin (lunette et lentille de contact)
- Maîtriser les connaissances techniques liées au choix d'un équipement optique en magasin



EXPERT EN SANTÉ OCCULAIRE - PATHOLOGIES

2 JOURS / 14 HEURES

- Rappels anatomique
- Orbites osseuses
- Le contenu orbitaire
- Les paupières
- Le globe oculaire
- Les voies visuelles
- Les pathologies communes
- DMLA
- Glaucome
- Kératocône
- Cataracte
- Rétinopathie diabétique
- Dépister une urgence ophtalmique
- Etude de cas

Objectif pédagogique :

- Comprendre et maîtriser les pathologies les plus courantes
- Réussir à dialoguer et rassurer le client sur sa pathologie
- Comprendre et savoir expliquer les examens de l'ophtalmologue amené par le client



LE DÉVELOPPEMENT VISUEL DE L'ENFANT ET SA PRISE EN CHARGE

1 JOUR / 7 HEURES

- L'évolution de la vision de l'enfant de la naissance à l'adolescence
- Pathologies congénitales et infantiles
- Strabologie
- Amblyopie
- Dépistage et prévention
- Prise en charge des troubles visuels
- Le rôle de la vision dans le processus d'apprentissage
- La législation
- Dialogue et sensibilisation de l'enfant et des parents

Objectif pédagogique :

- Proposer la prise en charge la plus adaptée aux besoins de l'enfant
- Savoir expliquer et sensibiliser les parents à l'amétropie de leur enfant
- Comprendre le système visuel de l'enfant
- Connaître les pathologie touchant la vision de l'enfant
- Savoir expliquer et sensibiliser les parents au problème visuel de leur enfant



LA MYOPIE CHEZ L'ENFANT : COMPRENDRE / RALENTIR / PRÉVENIR

1 JOUR / 7 HEURES

Epidémiologie :

- Prévalence
- Classifications de la myopie

Les facteurs de risques :

- Fonctionnement de la myopie évolutive
- Les causes de l'amétropie
- Évolution de la correction au cours du développement visuel

Complications

Prise en charge :

- Conseil et prévention
- Verres
- Lentilles
- Pharmacologie

Objectif pédagogique :

- Maîtriser la mécanique et les enjeux de la myopie évolutive



GESTION ET PRISE EN CHARGE DES INADAPTATIONS VERRES EN MAGASIN

2 JOURS / 14 HEURES

Etude de cas numéro 1 :

- **Prévenir les inadaptations**

La psychologie du client / Identifier comprendre et gérer ses attentes / Etude de la prescription / 1er paire / Variations importantes / Corrections spécifiques / Paramètres monture / Critères morphologique / Changement d'avis / La prise de mesures / Le rhabillage / Les normes / Paramètres verres / Analyse des besoins visuel / Confirmation des attentes.

Etude de cas numéro 2 :

- **Prendre en charge la vision du presbyte**

Le vieillissement du système visuel / Modification physiologique / Mécanisme de la presbytie / Prise en charge psychologique / Les pathologies oculaires de la personne âgée / Pathologies les plus communes / Influence sur la prise en charge en boutique / Les modes de correction et plaintes associées / Correction lunettes / Correction lentille ochirurgie / Trouver des solutions

Etude de cas numéro 3 :

- **Protocole de gestion d'inadaptation**

A la livraison / Identifier la plainte / Vérifications générale / Prise d'acuités/Appréciation perceptuel / Rassurer / Mailing personnalisé / Prise de rdv / Confirmation des plaintes / Ajustage/Centrage/Correction / Vision binoculaire et accommodation / référer Cas particuliers

Objectif pédagogique :

- Savoir adapter une démarche de prévention afin de réduire les nombres d'inadaptations
- Savoir optimiser la prise en charge des inadaptations restantes
- Savoir réorienter si nécessaire et organiser un protocole de suivi de confort pour le client



GESTION DE L'ERGONOMIE ET DU CONFORT VISUEL

1 JOUR / 7 HEURES

- Fatigue visuelle
- L'impact des supports digitaux sur le système visuel
- Vision et posturologie
- Ergonomie au travail
- La vision pendant la conduite automobile
- L'importance d'une bonne protection solaire
- Prévenir la fatigue visuelle
- Traiter l'œil sec
- Mécanisme de l'œil sec
- Portrait du système lacrymal
- Gestion des porteurs de lentilles
- Dépistage
- Prise en charge

Objectif pédagogique :

- Réussir à conseiller le client sur l'optimisation de sa posture et de ses habitudes afin de limiter la fatigue visuelle et améliorer son confort général
- Savoir dépister et prendre en charge un œil sec
- Proposer un panel de solution allant du conseil ergonomique à la vente additionnel



LA CONTACTOLOGIE PRATIQUE EN MAGASIN

1 JOUR / 14 HEURES

- Introduction à la Contactologie
- Les composantes d'une ordonnance
- Comprendre le choix de lentilles
- Biométrie
- Kératométrie / Topographie
- Biomicroscopie
- Les différents types de lentilles
- LSH
- LRPG
- Hybride, sclérale
- OrthoK, la manipulation
- La pose et le retrait des lentilles
- Les recommandations de port, les produits d'entretiens : bien les choisir
- Multifonctions
- Oxydants
- Autres

Objectif pédagogique :

- Comprendre les composantes d'une ordonnance de lentilles et leur importance dans le choix des lentilles adaptées
- Acquérir des compétences en biométrie, kératométrie et topographie pour évaluer la santé oculaire du patient
- Familiariser avec les différents types de lentilles : lentilles souples (LSH), lentilles rigides perméables aux gaz (LRPG), lentilles hybrides, sclérales et orthoK
- Maîtriser les techniques de manipulation des lentilles, y compris la pose et le retrait
- Apprendre à recommander les produits d'entretien appropriés pour les lentilles, en comprenant les différentes options disponibles (multifonctions, oxydants, autres)



ATELIER DE L'OPTICIEN

6 JOURS / 42 HEURES

- Les verres optiques.
- Notions d'optiques géométriques.
- Aberration et indices de réfraction d'un verre.
- Techniques de fabrication / les différents matériaux.
- Teintes spécifiques et traitements de surface.
- Techniques d'aminçies d'un verre.
- Pré calibrage d'un verre et verres asphériques.
- Verres progressifs et choix des générations possibles.
- Choisir la bonne monture en fonction de la correction du client.
- Techniques de fabrication d'une monture optique.
- Matériaux utilisés et technologies avancées.
- Apprentissage de l'outillage spécifique à la prise de mesures.
- Savoir lire un verre avec ses gravures.
- Comprendre le catalogue verrier et savoir effectuer une commande en directe.
- Lexique des outils en atelier. o Savoir contrôler un équipement en sortie d'atelier.
- Savoir réaliser un ajustage sur le client.
- Sécurité et prévention.

Comprendre les cas d'inadaptations en fonction des erreurs de montage.

- Prise en charge client.

Conseils ergonomiques et livraison client adaptée.

Objectif pédagogique :

- Acquérir des notions fondamentales sur l'optique géométrique et les aberrations
- Comprendre les techniques de fabrication des verres, les matériaux utilisés et les traitements de surface
- Maîtriser le choix des verres, y compris verres progressifs et asphériques, ainsi que leur calibration
- Apprendre à choisir la bonne monture en fonction de la correction visuelle du client
- Savoir effectuer la prise de mesures, réaliser des ajustements sur le client et assurer une prise en charge adaptée



CULTURE DU PRODUIT EN LUNETTERIE ET VALORISATION DE SON IMAGE PROFESSIONNELLE

1 JOUR / 7 HEURES

- Chronologie de la lunette : de la prothèse à l'accessoire de mode.
- Morphologie du visage et choix de la lunette adaptée.
- Apprentissage des matériaux en lunetterie, un outil pour mieux vendre son produit
- Colorimétrie et techniques de vente adaptées.
- Introduction à l'Image Professionnelle
- Communication Non Verbale
- Les Couleurs et Leur Impact
- Morphologie et Styles Vestimentaires
- Codes Vestimentaires selon les secteurs
- Coiffure, Barbe et Make-up
- Réfléchir à sa propre image
- L'image professionnelle
- L'impact physique des formes et de la couleur
- L'identification et la maîtrise des codes vestimentaires professionnels
- Valoriser les points forts pour booster sa confiance en soi
- Prendre conscience de ses qualités et compétences et les mettre en valeur

Objectif pédagogique :

- Maîtriser les connaissances en colorimétrie et morphisme afin d'accompagner le client dans le choix de son équipement optique
- Maîtriser son image professionnelle dans le métier d'opticien lunetier



LA VENTE EST UN MÉTIER - L'ART DE L'ACCUEIL CLIENT ET CONCLUSION DE LA VENTE

2 JOURS / 14 HEURES

Les fondamentaux de l'accueil et du service :

- Comprendre l'importance d'un accueil de qualité et en utiliser les éléments clés.

ACE (Accueil / Conseil / Environnement): le service gagnant de l'entreprise

- L'accueil
- Se familiariser avec l'environnement
- Développer son savoir être dans un esprit et une culture service client.

Savoir s'adapter rapidement face à un nouvel environnement et savoir faire preuve d'une grande flexibilité.

- Connaissance des typologies client , des comportements et des motivations de la clientèle au sein des points de vente.
- Identifier les besoins et exigences spécifiques des clients.

Développer une approche gagnante : efficacité, réactivité et proactivité au service du client.

- Comprendre les clés de réussite pour la fidélisation du client.

Techniques d'accueil physique :

- Spécificités de l'accueil physique.
- Transmettre par la qualité de l'accueil physique, l'image d'un établissement orienté vers la satisfaction client.
- Déroulement d'une situation d'accueil.
- Expressions et gestes à utiliser et à éviter.
-

Réussir sa première impression :

- La règle des 4 x 20 : 20 premières secondes, 20 premiers gestes, 20 premiers mots, 20 premiers centimètres.
- Les comportements clés à développer pour réussir le premier contact avec son client.
- Adapter rapidement son attitude aux différents interlocuteurs.



LES TECHNIQUES DE VENTE ET LES DIFFÉRENTES TYPOLOGIES CLIENTS

1 JOUR / 7 HEURES

Questionner pour identifier tous les besoins :

- Adapter sa stratégie à un client, un prospect.
- Identifier le circuit de décision.
- Argumenter pour convaincre.
- Montrer sa compréhension du besoin.
- S'adapter à SONCAS.
- Comprendre la théorie de Maslow.

Mettre en avant les bénéfices clients :

- la méthode APB.(« Avantage, Preuve, Bénéfice »).
- Impliquer le client dans l'argumentation.
- S'appuyer sur les supports et outils de vente spécifiques.

Traiter les objections à la vente :

- Comprendre l'origine des objections dans l'entretien de vente.
- Traiter les objections du client.
- Traiter spécifiquement l'objection prix.
- Acquérir des réflexes pour mieux rebondir sur les objections.

Objectif pédagogique :

- Apprendre à adapter sa stratégie de vente en fonction des besoins spécifiques d'un client ou d'un prospect
- Identifier le circuit de décision pour mieux comprendre le processus d'achat du client
- Maîtriser l'art d'argumenter pour convaincre, en montrant une compréhension approfondie des besoins du client
- S'adapter aux motivations du client en utilisant le modèle SONCAS et comprendre la théorie de Maslow pour identifier ses besoins fondamentaux
- Mettre en avant les bénéfices clients grâce à la méthode APB (Avantage, Preuve, Bénéfice) et impliquer le client dans l'argumentation
- Développer des compétences pour traiter les objections à la vente, en comprenant leur origine et en réagissant efficacement, notamment face à l'objection prix



LA GESTION DE CONFLITS DANS L'ENTREPRISE ET LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

1 JOUR / 7 HEURES

Définition du conflit :

- Qu'est-ce qu'un conflit ? Comment naît-il ?
- Quels sont les raisons qui amènent au conflit ?
- Notre rapport au conflit. Les façons d'aborder et de gérer un conflit d'une personnalité à l'autre.

Identifier et qualifier le conflit, l'anticiper Identifier les différentes étapes d'un conflit.

- Étudier des cas individuels concrets.
- Appréhender le concept d'intelligence émotionnelle.
- Quelle réponse spécifique apporter à chaque conflit.

Préparer la confrontation

- Déterminer l'objectif et les enjeux de la confrontation et connaître les objectifs de l'autre avant de traiter.
- Résoudre le conflit grâce aux différents outils de communication :
 - Verbal.
 - Para verbal.
 - Non verbal.
 - L'écoute active.
 - La reformulation.
 - Les filtres de la communication.
 - La congruence.

La gestion des réclamations clients

- Les différentes typologies de clients.
- Leur comportement conflictuel.
- Comment gérer les différentes typologies. Fidéliser son client malgré un conflit.



LA GESTION DE CONFLITS DANS L'ENTREPRISE ET LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

1 JOUR / 7 HEURES

Objectifs pédagogiques :

- Définir le conflit en comprenant ses origines, ses raisons et notre rapport personnel à celui-ci
- Identifier et qualifier les conflits en anticipant les différentes étapes qui les composent
- Appréhender le concept d'intelligence émotionnelle pour mieux gérer les conflits et adapter son approche en fonction des personnalités impliquées
- Préparer efficacement une confrontation en déterminant les objectifs et enjeux de chaque partie impliquée dans le conflit
- Utiliser des outils de communication (verbal, para verbal, non verbal) pour résoudre les conflits, y compris l'écoute active, la reformulation et la gestion des filtres de communication
- Comprendre les différentes typologies de clients et leur comportement conflictuel afin de gérer efficacement les réclamations et fidéliser le client malgré un conflit



**AMORCER SON
INTÉGRATION
PROFESSIONNELLE :
COACHING INDIVIDUEL**

1 JOUR / 7 HEURES

RÉUSSIR SES PREMIERS PAS EN ENTREPRISE

Comprendre la culture d'entreprise et ses codes

- Décryptage des valeurs et attentes dans l'environnement professionnel.
- Les différents styles de management et d'équipes.
- Comment observer et s'adapter aux codes informels.

Faire bonne impression dès le premier jour

- Les premiers échanges clés : présentation aux collègues, premiers contacts.
- L'importance du non-verbal et de l'attitude positive.
- Exercice pratique : se présenter de manière professionnelle et engageante.

Adopter les bons réflexes pour s'intégrer rapidement

- Comment poser les bonnes questions sans paraître perdu ?
- Gérer la période d'observation et d'apprentissage.
- Exercice en binôme : simulation d'un échange avec un collègue.

Identifier les attentes de son manager et de l'équipe

- Comprendre les objectifs et priorités dès le départ.
- Techniques pour gagner en crédibilité rapidement.
- Étude de cas : analyse d'un bon et d'un mauvais démarrage en entreprise.

Objectif pédagogique :

- Préparer les participants à réussir leur intégration en entreprise en leur donnant des clés pratiques pour bien s'adapter à leur équipe et à la culture d'entreprise.
- Favoriser une montée en compétences rapide et une prise de poste fluide.

A young woman with voluminous curly hair and round glasses is smiling while working on a laptop. She is wearing a light blue and white striped button-down shirt over a white t-shirt. The background is a bright, modern office or home workspace with a wooden shelf holding books and a small potted plant.

4

DISPOSITIF DE SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS



DISPOSITIF DE SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS

DÉBUT DE FORMATION

L'évaluation de début de formation permet d'étudier les fondements du parcours coconstruit avec le stagiaire pour définir les objectifs, les étapes, l'organisation et le contenu de la formation afin de sécuriser son parcours. Test de connexion 2 jours avant début de formation.

PENDANT LA FORMATION

L'évaluation s'effectue, sous forme de QCM, quiz, tests de connaissances, études de cas individuelles ou en sous-groupe, cas pratique.

Le formateur tient au courant les stagiaires sur les critères de réussites et du seuil minimum pour les questionnaires.

Des corrigés types sont fournis et les réponses aux questions explicitées.

Des points réguliers individuels sont effectués afin de détecter les axes d'améliorations des candidats et de les rendre plus autonomes.

Le formateur traite les réclamations afin d'adapter et de sécuriser leurs parcours de formation. Le pôle ingénierie pédagogique assure le suivi et recueille les enquêtes de satisfaction.

FIN DE FORMATION

L'évaluation de fin de formation permet d'évaluer le stagiaire sur ses compétences (Acquises, non acquises, mesures de soutien nécessaire, non évaluable)

Il prépare ensuite les entretiens individuels afin de faire un point sur chacun des candidats et leurs parcours.

Les évaluations de ces derniers est transmise à leurs futurs employeurs.

A close-up, profile view of a woman with dark hair pulled back, smiling warmly. She is wearing a light blue blazer over a white textured top. To her left, the back of another person's head and shoulder are visible, also in a light blue garment. The background is a soft, out-of-focus light blue.

5

MOYENS PÉDAGOGIQUES



MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Travaux individuels ou en groupe.
- Les supports de cours seront mis à disposition de chaque apprenant par un lien de connexion.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie. Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas «réalistes » et les cas «décalés» pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
- La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.
- La formation est animée par plusieurs formateurs BK Concept sélectionnés pour leur expertise métier mais aussi leur savoir-faire et leurs savoir être pédagogique.
- La formation est nourrie d'apports théoriques et ponctuée d'exercices pragmatiques et ludiques, de réflexion individuelle, de travail en sous-groupe et de jeux de rôles.

L'équipe Business K Concept

Business K Concept est un centre de formation agréé Qualiopi spécialisé dans le recrutement et la formation sur le marché de l'emploi en France.

Pour ce faire, nous avons au sein de notre équipe pédagogique des professionnels qui ont exercé ces métiers au quotidien.

Nous assurons de façon continue la transmission des savoirs et des savoir-faire à nos candidats. Pour toute demande d'information, vous pouvez joindre nos équipes.



CEO

Mme Uzan Kelly au 01 80 89 32 45

Mail : kelly.uzan@bkconcept-france.com



Direction & Finance

Mme Abitbol Cathy au 01 80 89 32 45

Mail : cathy.abitbol@bkconcept-france.com



Direction & Finance

Mme Hamidi Sandrine au 01.80.89.32.45

Mail : sandrine.hamidi@bkconcept-france.com



Administratif

Référente Qualité & handicap

Mme Davignon Eurydice au 01 80 89 48 22

Mail : eurydice.davignon@bkconcept-france.com

