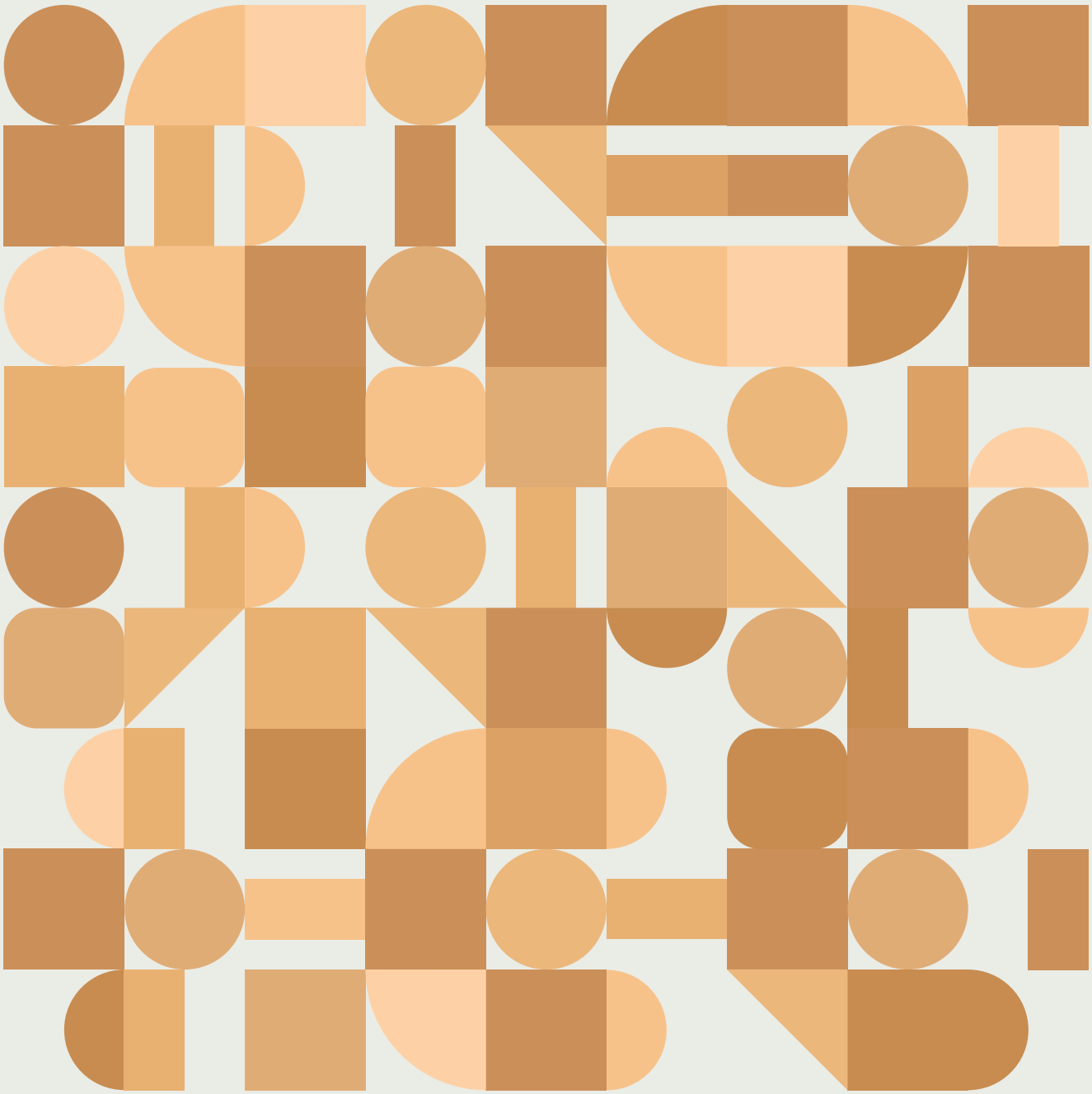
Formations 2027



Marketing et performance commerciale

GERESO
FORMATION | CONSEIL | ÉDITION

GERESO est le partenaire privilégié des plus grandes entreprises et établissements publics français, parmi lesquels :

Secteur Privé

ABB FRANCE • ACCENTURE • ACCOR • ACMS • ACTION LOGEMENT • ADOMA • AÉROPORTS DE PARIS • AFPA • AG2R • AGEFIPH • AGENCE FRANCE-PRESSE • AIRBUS • AIR LIQUIDE • ALBANY INTERNATIONAL • ALLIANZ • ALSTOM • ALTEDIA • AMBASSADE DES ÉTATS-UNIS ET DU CANADA • APEC • APPIA • ARC INTERNATIONAL • ARKEMA • ARPAVIE • ARTERRIS • ASSYSTEM • AUCHAN • AXA FRANCE • AXALTA COATING SYSTEMS • APRR • BANQUE DE FRANCE • BANQUE PALATINE • BANQUE POPULAIRE • BAYARD PRESSE • BAYER CROPSCIENCE • BERTIN TECHNOLOGIES • BNP PARIBAS • BOBST LYON • BOLLORÉ • BOSCH • BOUYGUES • BPCE • BRGM • BRICO DÉPÔT • BRIDGESTONE FRANCE • BSH ÉLECTROMÉNAGER • BUREAU VERITAS • C&A • CAISSE CENTRALE DE LA MSA • CAISSE D'ÉPARGNE • CANAL+ • CAPGEMINI • CARREFOUR • CARSAT • CASA • CASINO • CCAS • CCI • CEA • CENTRE JEAN-PIERRE TIMBAUD • CERFRANCE • CFPR • CHANEL • CIC • CLARINS • CLUB MÉDITERRANÉE • CNAMTS • CNES • CNP ASSURANCES • COFACE • COLAS • COLLECTEAM • CONFORAMA • CLAAS TRACTOR • COOPÉRATIVE LE GOUESSANT • COVÉA • CPAM • CRÉDIT AGRICOLE • CRÉDIT MUTUEL • CRISTAL UNION • DAHER • DALKIA • DASSAULT • DELPHARM GAILLARD • DISNEY • ECONOCOM • EDF • EFS • EGIS • EIFFAGE • ENGIE • ENGIE SOLUTIONS • ENSEMBLE PROTECTION SOCIALE • ESPCI PARIS • ESSILOR • FFF • FNAC • FRAMATOME • FRANCE TÉLÉVISIONS • FRANCE TRAVAIL • FUJIFILM • GROUPE BEL • GECINA • GEFCO • GEMALTO • GENERAL ELECTRIC • GENERALI • GEODIS • INETUM • GFC ATLANTIC • GKN DRIVELINE • GLACES THIRIET • GRANDS PORTS MARITIMES • GROUPAMA • GROUPE ARCADE • GROUPE HENNER • GROUPE HOSPITALIER SAINT-JOSEPH • GROUPE LES MOUSQUETAIRES • GROUPE VYV • GRTGAZ • SANOFI • HELMA SERVICES • HERMÈS SELLIER • HERTA • HERTZ • HÔTEL LE BRISTOL • IDEX • IFPEN • IMPACT • INÉO • IN EXTENSO • INGEROP • INNOTHERA SERVICES • INRS • INSEAD • INSTITUT PASTEUR • IPSOS • IRSN • ITRON • JEAN STALAVEN • JOHN DEERE • KEOLIS • KRYS GROUP • KUEHNE+NAGEL • L'ORÉAL • LA BANQUE POSTALE • LABORATOIRES URGO • LABORATOIRES SERVIER • LABORATOIRES FILORGA COSMÉTIQUES • LABORATOIRES NUXE • LAFARGE • LAGARDÈRE • LA POSTE • LA REDOUTE • LEGRAND • LFPJ • LES TRAVAUX DU MIDI • LILLY FRANCE • LOGOPLAST • LOUIS VUITTON • LYONNAISE DE BANQUE • LUBRIZOL • MAAF • MACIF • MACSA • MAIF • MBDA FRANCE • MCDONALD'S • MGEN • MICHELIN • MMA • MSA • MOËT HENNESSY • MUTEX • NAPHTACHIMIE • NATIXIS • NESTLÉ • NEXANS • NEXTER • NUTRIXO • ORANGE • ORANGE BANK • ORANO • OUEST-FRANCE • SOLOCAL • PASQUIER • PARIS HABITAT • PARISOT • PEUGEOT • PFIZER • PHILIPS • PIERRE GUÉRIN • POLYONE • PORT AUTONOME • PRINTEMPS • PRO BTP • RADIO FRANCE • RATP • RAZEL-BEC • RELAIS COLIS • RENAULT • SACEM • SAFRAN • SAINT-GOBAIN • SAMSIC • SARTHE HABITAT • SCHENKER FRANCE • SCHLUMBERGER • SCHNEIDER ELECTRIC • SEB DÉVELOPPEMENT • SEITA • SGS • SHELL • SHISEIDO • SIACI SAINT-HONORÉ • SIEMENS • SILVANTOS • SMARTBOX • SNCF • SOCIÉTÉ GÉNÉRALE • SOFITEL • SOGEA • SOGIMA • SOLVAY • SOURIAU • SPIE • STMICROELECTRONICS • STELIA AEROSPACE • SUEZ • SVP • SYSTRA • TAM • TDF • TECHNIP • TEFAL • TELEPERFORMANCE • TERRE AL • THALES • TOTAL • TRANSDEV • UCANSS • UNEO • VALEO • VEOLIA • VERSPIEREN • VINCI • VIVARTE • VM BUILDING SOLUTIONS • VTG FRANCE • WÜRTH FRANCE...

Secteur Public

AGENCES DE L'EAU • ANAH • ANFH • ANSES • ASSEMBLEE NATIONALE • ASP • CAISSE DES DEPOTS • C.A.S.V.P • CENTRES DE GESTION DE LA FPT • CENTRE NATIONAL DU CINEMA ET DE L'IMAGE ANIMEE • CLEISS • CNRS • COUR DES COMPTES • EDSMR • IFCE LES HARAS NATIONAUX • INSERM - IRSTEA • URSSAF CAISSE NATIONALE

CONSEILS DÉPARTEMENTAUX : DU CANTAL • DE L'HERAULT • DU JURA • DE LA HAUTE-VIENNE • DES HAUTS DE SEINE • DES PYRENEES-ORIENTALES • DU FINISTERE...

CONSEILS RÉGIONAUX : AUVERGNE-RHONE ALPES • GRAND EST • GUADELOUPE • NOUVELLE AQUITAINE • CENTRE VAL-DE-LOIRE ...

CULTURE : BNF, CENTRE GEORGES POMPIDOU, CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX, CHATEAU DE VERSAILLES, LA COMEDIE FRANÇAISE, MUSEE DU LOUVRE, MUSEE DU QUAI BRANLY, SEVRES LA CITE DE LA CERAMIQUE.....

ÉDUCATION : CAISSES DES ÉCOLES, ECOLE, CENTRALESUPELEC, ECOLES DES MINES, ECOLE POLYTECHNIQUE, ENAC, LA FEMIS, UNIVERSITES NANTES, PARIS II, DE PARIS-SORBONNE, DU HAVRE, AIX-MARSEILLE ... • DILA • DREAL • FRANCEAGRIMER • UNIVERSITE GUSTAVE EIFFEL • IGN • IGPDE • INPI • INRAE • INRAP • INRIA • INSEE • IRD • LA POSTE

MAIRIES : PARIS, LYON, NANTES, ROUEN, LE HAVRE, VERSAILLES, NOISY, SARTROUVILLE...

METROPOLES : LYON, NANTES, LILLE, STRASBOURG, TOULOUSE

MINISTÈRES : DE L'AGRICULTURE, DE LA CULTURE, DE LA DÉFENSE, DE L'ECOLOGIE, SERVICES DU PREMIER MINISTRE... • ONAC-VG • PREFECTURE DE REGION : AUVERGNE-RHONE ALPES, BRETAGNE, CHARENTE, ILE DE FRANCE ...

SANTÉ : APHP, ARS, CASH DE NANTERRE, CH D'AJACCIO, DE GONESSE, DU HAVRE, GUILLAUME RÉGNIER, PUBLIC DU COTENTIN...• CHI DE CRETEIL, DE POISSY/ST GERMAIN EN LAYE, DE VILLENEUVE SAINT GEORGES... • CHU DE BREST, DE FELIX GUYON, DE RENNES, HOPITAUX DE ROUEN, DE NANTES, DE NICE, DE NIMES, DE SUD REUNION...• CSMLD JACQUES WEINMANN • EHPAD • EFS • EPS • EPSMR • GH LE RAINCY-MONTFERMEIL, DE MULHOUSE SUD ALSACE, DE L'AUBE-MARNE, EST-REUNION, SUD-ARDENNES ... • HAUTE AUTORITE DE SANTE • INSTITUT LE VAL-MANDE • MIPIH • SANTÉ PUBLIQUE FRANCE • SDIS DE L'ARDÈCHE, DE LA LOIRE, DES ALPES MARITIMES, DES YVELINES • SYNDEC • S.A.R. : DE DOUAI, DE LYON, DE PARIS ...

GERESO
FORMATION | CONSEIL | ÉDITION

CHEZ GERESO, NOUS VOUS TRANSMETTONS DES EXPERTISES ET

DES SAVOIR-FAIRE CLÉS POUR CONTRIBUER À VOTRE PERFORMANCE.

NOUS RÉPONDONS À VOS PROPRES BESOINS ET VOS ATTENTES, PARCE QUE NOUS CROYONS QUE CHACUN MÉRITE UNE APPROCHE **SUR-MESURE.** NOUS NOUS ENTOURONS D'EXPERTS, AFIN DE VOUS ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN.

NOUS AVONS TOUS À CŒUR DE VOUS FAIRE ÉVOLUER POUR ACCROÎTRE VOTRE EFFICACITÉ,

VOTRE ÉPANOUISSEMENT PROFESSIONNEL MAIS AUSSI PERSONNEL.

NOUS VOUS SOUTENONS DANS LA CROISSANCE DE VOTRE ACTIVITÉ, EN PRENANT EN COMPTE VOTRE MARCHÉ, VOS ENJEUX ET VOTRE CULTURE D'ENTREPRISE.

NOUS FAISONS TOUT POUR NOUS RÉINVENTER ET ENRICHIR NOTRE OFFRE, CAR DANS UN MONDE EN PERPÉTUEL MOUVEMENT, **IL N'Y A PAS DE PLACE POUR L'IMMOBILISME.** NOUS CRÉONS AVEC VOUS UNE RELATION DE PROXIMITÉ, BASÉE SUR LA FOI EN L'HOMME ET EN SON AMBITION.

NOUS AGISSONS POUR ATTISER VOTRE CURIOSITÉ, **ET FAIRE ÉCLORE EN VOUS DE NOUVELLES PASSIONS.**

NOUS CRÉONS L'INTÉRÊT, POUR EXALTER LES SAVOIRS.

NOUS CROYONS QU'IL SUFFIT D'UNE FORMATION ADAPTÉE, D'UN CONSEIL AVISÉ OU D'UNE LECTURE PASSIONNÉE POUR RÉVEILLER CE QUE VOUS AVEZ DEPUIS TOUJOURS, **EN VOUS.**

AVEC GERESO,

RÉVÉLEZ VOS COMPÉTENCES !

Professionnel•les du Secteur Privé

1 • Une qualité reconnue

Avec plus de 50 000 évaluations effectuées et un taux de satisfaction de 87 %, nos formations se distinguent par leur qualité pédagogique, leur organisation et leur impact concret sur les pratiques professionnelles.
(Source : Données LearnEval 2025-2026)

2 • Des formations adaptées à vos besoin

Formations courtes en présentiel ou à distance, formations certifiantes ou diplômantes, parcours personnalisés… Nous innovons en permanence pour vous proposer la réponse formation qui vous convient le mieux !

3 • Des consultants experts et passionnés

Nos formateurs sont des professionnels du secteur privé expérimentés. Pédagogues et engagés, ils conçoivent et actualisent eux-mêmes leurs programmes pour garantir des contenus opérationnels et toujours à jour.

4 • Des outils pédagogiques innovants

Classes virtuelles, webinaires, modules e-learning, blended learning, e-ressources, support technique dédié, espace stagiaire en ligne…Tout est conçu pour faciliter votre apprentissage et optimiser votre expérience formation.

10 bonnes raisons

Que vous soyez responsable ou assistant•e formation, professionnel•le des ressources humaines, dirigeant ou cadre du secteur privé, découvrez 10 bonnes raisons de nous faire confiance pour vos formations inter et intra-entreprise.

5 • Un accompagnement personnalisé

Avant, pendant et après votre formation, nos équipes vous accompagnent de façon individuelle pour optimiser votre expérience formation.

6 • 100 % des formations évaluées

Toutes les formations GERESO sont évaluées en ligne via LearnEval. Objectif : mesurer la qualité de l'organisation, du contenu, de la pédagogie, de l'animation, des supports et l'impact concret de la formation sur la durée

7 • Un partenaire certifié et reconnu

Certifié Qualiopi et membre des Acteurs de la Compétence, GERESO figure parmi les organismes de formation reconnus comme « Incontournables » par le Groupe Décideurs / Leaders League.
(Classement 2026)

8 • Un environnement idéal pour apprendre

Notre Espace Formation, situé Place de Catalogne à Paris Montparnasse, vous accueille dans un cadre moderne et convivial : salles équipées, espace détente, librairie et accueil personnalisé.

de vous former chez GERESO

9 • Une équipe dédiée à vos projets stratégiques

Développement des compétences, accompagnement des transformations, projets RH à enjeux… Une équipe dédiée vous accompagne dans la conception et le déploiement de vos projets de formation.

10 • Une relation durable

Grâce à une veille réglementaire permanente et à notre capacité d'innovation, nous vous apportons des solutions fiables, durables et adaptées aux évolutions du secteur privé.

L'expertise à deux pas de chez vous.

En France métropolitaine, outremer ou à l'étranger, toute l'expertise de notre réseau de consultants vient à votre rencontre dans votre région.



87/100

Score moyen de satisfaction «à chaud»
entre le 1/01/2024 et le 31/12/2025

50 000

Évaluations réalisées
(Sources : LearnEval / forMetris)

Évaluez l'impact de vos formations avec LearnEval

Avec LearnEval, évaluez chacune de vos formations au bon moment, pour en mesurer toute la valeur. À chaud, juste après votre session : mesurez la qualité de la préparation, l'organisation, l'animation, la pertinence des contenus et votre satisfaction. À froid, quelques semaines plus tard : évaluez l'atteinte des objectifs, l'application concrète des acquis, les gains en efficacité ou en qualité de travail et votre satisfaction durable. Des retours précis et utiles, pour des formations toujours plus efficaces !

Choisissez le format qui vous ressemble.

Les formations interentreprises
Des formations de 1 à 5 jours, en présentiel ou à distance, pour des compétences directement applicables.

Les parcours certifiants
Des formations certifiantes reconnues pour développer ou valider vos compétences en RH, management...

Les sessions intra-entreprises sur-mesure
Des formations 100 % personnalisées, adaptées à vos attentes et à vos modalités préférées.

Les offres modulaires
2 ou 3 formations progressives et complémentaires, pour maîtriser les fondamentaux puis se perfectionner sur une thématique spécifique.

Les formations en exclusivité intra-entreprises
Des formations proposées en intra uniquement, pour des raisons stratégiques, confidentielles ou sectorielles.

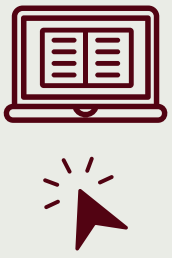
Les parcours diplômants
Diplômes RH BAC+2 à BAC+5, éligibles au CPF et à la VAE, pour évoluer vers de nouvelles fonctions ou valider votre expérience.

Les blocs de compétences
Des parcours de 3 à 14 jours, éligibles au CPF et cumulables sur plusieurs années pour viser des titres diplômants.

Les formations inter déployables en intra
Des formations sur site pour vos équipes, selon des programmes catalogue ou clés en main.

Les formations à distance
Formations en ligne, classes virtuelles, blended learning et webinaires pour optimiser coûts et délais.

La formation à distance



À distance ou en présentiel, la même exigence d'excellence ! **94,7 %** des participants à nos formations en ligne les recommandent à leur entourage.
(Source : LearnEval)
En 2027, pour répondre à tous vos enjeux de formation, nous organisons pour vous plus de **600 sessions à distance**, animées par des consultants experts, formés spécifiquement aux outils de **classe virtuelle, webinaires, coaching à distance**...

Toutes nos formations inter et intra-entreprises proposées en format présentiel peuvent également être dispensées, à la demande, **à distance**, avec la même qualité d'apprentissage, grâce à des outils de classe virtuelle et de collaboration en ligne adaptés et maîtrisés.
Nous répondons aussi de façon personnalisée à vos demandes de développements de modules e-learning ou à vos besoins de déploiements de formations en ligne ou en blended learning.

180 000

Professionnels du secteur privé et du secteur privé et de la fonction publique formés

1 500

Sessions de formation programmées en 2027

Objectif CPF !

GERESO se mobilise pour la réussite du Compte Personnel de Formation (CPF) en vous proposant une gamme de formations diplômantes et de blocs de compétences éligibles au CPF.

Des outils et des formats sur-mesure

Nous avons sélectionné les **solutions techniques** les plus fiables et sécurisées : **ZOOM** pour nos classes virtuelles, **TEAMS** ou **WEBEX** pour pour les secteurs sensibles, et **WEBIKEO** pour nos webinaires.

Nos formats incluent : des **classes virtuelles** interactives animées par des experts, des **webinaires** gratuits sur des thèmes variés (RH, management, efficacité professionnelle, développement personnel), des modules **e-learning sur-mesure** développés avec nos équipes, du **blended learning** (présentiel et distanciel combinés) et de **l'accompagnement/coaching en ligne** pour un appui technique et le développement des compétences.

Notre signature pédagogique

"Vivre une formation GERESO, c'est être guidé(e) par nos experts passionnés, au plus près de vos situations métier. C'est être accompagné(e) tout au long de votre apprentissage, dans une relation personnalisée et dans la convivialité"

Former, c'est un métier ! Nos intervenants sont à la fois concepteurs et animateurs de leurs formations. Leur connaissance approfondie du terrain et de vos besoins spécifiques leur permet de créer des programmes parfaitement adaptés. Ils réalisent l'ingénierie pédagogique des formations inter, intra et sur-mesure pour atteindre vos objectifs.

Nos formations s'appuient sur des **contenus ciblés, des méthodes pédagogiques variées** pour impliquer les participants, et **une posture qui favorise la qualité de la relation** et l'ambiance conviviale. **Les outils utilisés** sont **directement transposables** en situation de travail.

L'expertise est au cœur de nos activités : nos consultants formateurs interviennent aussi en conseil, et certains sont auteurs d'ouvrages professionnels, enrichissant leur pratique et approfondissant les sujets abordés.

Créer les meilleures conditions d'apprentissage est essentiel pour nous. Chez GERESO, nous savons qu'un apprenant concentré est un apprenant qui progresse. Nous proposons un itinéraire pédagogique structuré pour accompagner chaque étape de votre parcours, de l'inscription au suivi post-formation.

Barbara Foucaud,
Responsable pôle pédagogique



Ce que disent nos apprenants

"Ils créent un climat propice aux échanges et donnent envie d'aller plus loin."

Nos formateurs sont salués pour leur expertise, leur ouverture et leur capacité à rendre simples et vivants des sujets parfois complexes.

"Je me suis sentie comme chez moi à Montparnasse, soutenue jusqu'à la certification."

Nos formations offrent une vraie parenthèse

Nos formations ont un impact réel sur les compétences des participants

"Le programme était parfaitement adapté à mes attentes, il m'a permis de devenir expert, de sécuriser mes pratiques et de progresser rapidement."

Votre parcours formation chez GERESO

Avant, pendant et après votre formation, notre équipe vous accompagne pour faciliter chaque étape de votre parcours.

1 Votre conseillère pédagogique vous guide et construit avec vous votre parcours de formation personnalisé

2 Votre espace personnel sur monportail.gereso.com vous permet de gérer votre inscription, d'accéder en un clic à toutes vos informations

3 L'équipe GERESO vous propose un accueil personnalisé dans un environnement chaleureux

4 Des consultants-formateurs experts et passionnés sont à votre écoute pendant & après votre formation

5 Le contenu et les objectifs de la formation sont validés avec vous en début de session

6 Nous vous garantissons une ambiance conviviale, pour interagir avec le consultant formateur et le groupe de participants

7 Les échanges avec votre consultant-formateur se prolongent, de retour à votre poste

8 Nous mettons à votre disposition des outils opérationnels transposables à votre contexte professionnel ainsi qu'une base documentaire

L'équipe Grands Projets

Déploiement d'un **projet RH multisites** ? **Formation de l'ensemble de vos managers ou de vos collaborateurs** ? **Accompagnement** au **changement** ou **harmonisation des pratiques** ?
Notre équipe **Grands Projets** vous accompagne dans l'élaboration de vos projets de formation à enjeux, en tenant compte de votre métier, de votre culture d'entreprise, du profil de vos agents.
Notre approche repose sur deux valeurs essentielles : **la proximité et l'expertise**.

La proximité

Une équipe et **un interlocuteur dédiés** vous accompagnent tout au long de votre projet, de l'identification de votre besoin jusqu'à l'évaluation de la performance à moyen terme de l'action de formation que nous avons menée conjointement.

L'expertise

Votre projet est élaboré **étape par étape**, suivant une méthodologie stricte qui **garantit la qualité** du **résultat final**.

4 Étapes pour vos projets de formation

1 Analyse des besoins
Étude détaillée de votre demande, de vos documents, de votre contexte, de vos enjeux, de votre culture d'entreprise

2 Élaboration des programmes
Travail d'ingénierie pédagogique pour créer vos modules et votre parcours de formation : objectifs, séquences, contenu, méthodes pédagogiques

3 Déploiement
Définition des modalités et planification des dates de formation, création des groupes, animation des sessions

4 Évaluation & suivi
Évaluation à chaud et à froid des sessions par les participants, bilans quantitatifs et qualitatifs, plan d'actions, suivi post-formation

Le coaching GERESO

Réalisées par des professionnels certifiés et expérimentés, nos prestations de coaching vous aident à améliorer votre performance individuelle ou collective ou à faire face à de nouveaux défis personnels ou d'équipe.

Notre approche du **coaching repose sur l'écoute active**, la bienveillance et des **méthodes éprouvées**, ajustées à vos enjeux spécifiques.

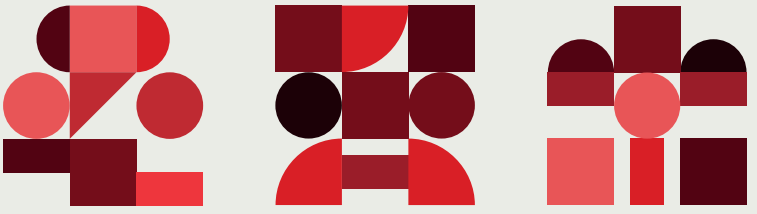
Le **coaching individuel** permet d'instaurer un espace de réflexion, de prise de recul et de clarification des objectifs professionnels. Il favorise la prise de décision, la confiance en soi, le leadership et l'alignement entre valeurs personnelles et professionnelles.

Le **coaching collectif** vise à renforcer la coopération, à améliorer la communication, à développer l'intelligence collective et à soutenir la performance durable des équipes. Il s'intègre dans les démarches de conduite du changement, de transformation managériale ou de développement de la culture d'entreprise.

Tous nos coachings s'inscrivent dans une logique de résultats mesurables et s'adaptent à vos contraintes organisationnelles (présentiel, distanciel, format hybride). Un **suivi personnalisé**, confidentiel et structuré est assuré **tout au long du processus**, en lien avec les objectifs fixés en amont.

Nos consultants & équipes pédagogiques

Expérimentés et certifiés, ils vous accompagnent dans tous vos projets de formation, en tenant compte de votre métier, de votre culture d'entreprise, de vos enjeux stratégiques et opérationnels.



E-ressources pédagogiques

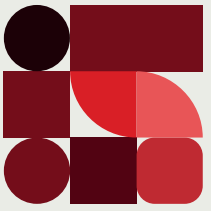
Pour approfondir vos connaissances, consolider vos compétences acquises en formation et rester à la pointe de votre domaine d'expertise.

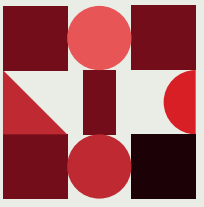
Afin de prolonger et d'enrichir votre expérience de formation, GERESO a développé un service de e-ressources pédagogiques en ligne, accessible en option lors de votre inscription.

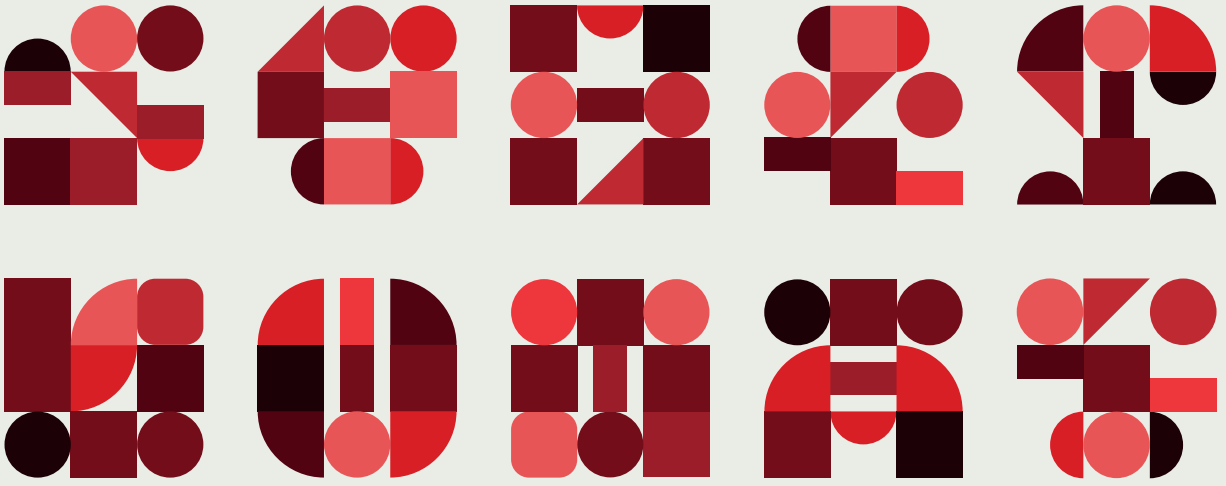
Depuis un **espace personnel sécurisé**, vous accédez à une **documentation complémentaire régulièrement actualisée** : barèmes, règles applicables, décryptages de textes réglementaires, réponses illustrées par la jurisprudence, tableaux de synthèse, cas pratiques, et bien plus encore.

Pensées pour un **usage concret et opérationnel**, ces ressources sont classées par **grandes thématiques**, avec un moteur de recherche intégré pour naviguer rapidement vers l'information souhaitée. De plus, un **support technique** vous permet de **poser directement** vos questions à nos experts pour un **accompagnement encore plus personnalisé**.

Ce service vous garantit un véritable **prolongement de la formation**, utile au quotidien dans votre activité.







Veille RH & Expertise décisionnelle

Droit social, paie, protection sociale...Votre environnement juridique et RH est en perpétuelle évolution. Pour vous permettre de rester en permanence à la pointe de l'actualité et sécuriser toutes vos décisions, nos experts vous proposent **2 prestations à forte valeur ajoutée** :

Veille RH

Des réponses d'experts à toutes vos interrogations sur vos pratiques RH, à travers un système de questions/réponses

Les domaines concernés

- Protection sociale : accidents, maladies, incapacité, inaptitude...
- Carrière des salariés : mobilité, arrêt de travail, reclassement, gestion contractuelle...
- Santé et sécurité des salariés : accidents de travail, maladies professionnelles...
- Gestion du temps de travail : durée du travail organisation des plannings, congés, CET...
- Gestion du personnel : recrutement, protection sociale, paie...
- Cumul d'activités, départ des salariés...

Expertise Décisionnelle

Une synthèse fiable et décryptée par nos experts en droit du secteur privé de l'actualité réglementaire et jurisprudentielle en RH

Les objectifs

- Connaitre la toute dernière actualité RH et ses incidences sur vos pratiques de gestion RH des salariés..
- Bénéficier du décryptage d'experts en droit du secteur privé sur toutes les nouveautés RH : derniers textes, jurisprudences...
- Obtenir une réponse personnalisée à toutes vos questions concernant la mise en applicationde la toute dernière règlementation RH du secteur privé...
- Sécuriser vos décisions et procédures en matière de gestion RH, protection sociale, droit du travail, paie...

Plus d'infos sur gereso.com/consulting ou par mail : conseil@gereso.fr – Tél. : 02 43 23 51 44

Nos engagements, nos valeurs

Depuis toujours, notre activité repose sur six valeurs fondamentales qui guident chacune de nos actions, en interne comme auprès de nos clients.

Le respect s'exprime par la bienveillance, la loyauté et la courtoisie dans toutes nos interactions.

L'intégrité se manifeste par la transparence, le respect des engagements, la rigueur méthodologique et la confidentialité des informations.

La passion est un moteur essentiel qui anime nos équipes au quotidien.

Elle s'accompagne **de créativité,** qui nous pousse à innover constamment dans nos services, produits et méthodes pédagogiques.

L'expertise de nos consultants, auteurs et collaborateurs est le fruit de plus de **50 ans d'excellence.**

Enfin, nous cultivons la **pérennité** de nos relations, en établissant un lien de confiance durable avec nos clients comme entre collègues.

Une démarche sociétale active

GERESO veille au respect strict de la r**églementation** en **matière d'hygiène**, **de sécurité**, **de conditions de travail** et de **droit des affaires**, tant en interne qu'auprès de ses partenaires, tout en luttant activement contre la corruption et le travail illégal.

L'entreprise **défend l'égalité des chances et combat toute forme de discrimination** ou de **harcèlement**, notamment envers les personnes en situation de handicap, qu'elle accueille dans des locaux accessibles.

Engagée socialement, GERESO accompagne ses collaborateurs tout au long de leur parcours grâce à un processus d'intégration structuré, la transmission de savoir-faire et l'accès garanti à la formation, avec 100 % des salariés formés entre 2023 et 2025. Elle **soutient** également des **actions solidaires**, **éducatives ou sportives**, en lien **avec ses collaborateurs**, et participe à des **projets en faveur de la société civile**.

Une dimension écologique

Depuis 2015, le siège social de GERESO offre un haut niveau de confort à ses salariés, tout en s'engageant activement dans la maîtrise des ressources. Le Groupe **dispose d'une filiale de production d'énergie photovoltaïque**, permettant d'**éviter l'émission de 14 tonnes de CO_2** par an et de produire plus d'énergie qu'il n'en consomme.

Un **Référent Énergie** est dédié à l'optimisation des consommations sur les sites du Mans et de Paris. Par ailleurs, GERESO agit au quotidien pour **limiter son impact environnemental : tri des déchets, gestion raisonnée des consommations d'eau, d'énergie et de matières premières**, installation de bornes de recharge électrique, parc à vélos et limitation des impressions.

L'entreprise poursuit sa **démarche de dématérialisation** avec des formations en ligne, des e-books, une offre consultable sans catalogue papier et des ressources numériques post-formation. Elle **sélectionne également des fournisseurs écoresponsables** labellisés Imprim'vert ou inscrits sur l'éco-liste, et imprime ses catalogues sur du papier certifié PEFC. En matière de mobilité, **97 % des déplacements du personnel s'effectuent en train**.

L'Espace Formation, situé à proximité de la gare Montparnasse, encourage l'utilisation des transports en commun par les clients et les collaborateurs. GERESO promeut les modes de transport durables et le **développement des webinaires**, qui permettent de **limiter les trajets tout en préservant la qualité des formations**.

Certification engagement qualité

Certifié Qualiopi depuis avril 2021, GERESO garantit la qualité de ses formations à travers le respect des exigences réglementaires, la mobilisation de compétences adaptées et une démarche d'amélioration continue. Attentif à la satisfaction de ses clients, GERESO évalue 100 % de ses formations via la solution LearnEval.

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION

La pictothèque

ACTU

Formations proposant un **focus spécifique sur les dernières actualités.** Pour mettre à jour vos connaissances et intégrer les **toutes dernières dispositions législatives,** les dernières valeurs et barèmes ou les réformes en cours.

BEST GERESO

Formations **plébiscitées par nos clients** pour la qualité de leur contenu, l'expertise des consultants, les méthodes pédagogiques utilisées... Ces **formations bénéficient de sessions garanties** et affichent régulièrement "complet" : pensez à réserver votre place au plus vite !

NOUVEAU

Formations inédites, proposées pour la première fois en 2026/2027. Notre équipe de consultants et d'ingénieurs pédagogiques **conçoit en permanence de nouveaux programmes,** pour vous accompagner dans les mutations de vos métiers et de vos missions, ou intégrer **l'actualité la plus récente.**

ATELIER

Formation **pratique et interactive en présentiel,** centrée sur **l'échange de bonnes pratiques** entre pairs.
Avec l'aide d'un animateur, approfondissez vos compétences juridiques et stratégiques pour **mettre en œuvre des solutions concrètes** au sein de votre entreprise ou administration

EXCLU INTRA

Formations proposées **exclusivement en format intra,** dans votre enterprise.
Vos bénéfices : un programme **100% personnalisable** et une formation organisée selon les modalités qui vous conviennent le mieux : lieu, date, durée, objectifs et outils pédagogiques....

ÉLIGIBLE CPF

Formation éligible au financement CPF.
Les conditions d'éligibilité au CPF évoluent régulièrement et dépendent de multiples critères définis par la législation. Pour toute information complémentaire, **contactez nos services et/ou visitez le site : moncompteformation.gouv.fr**

CERTIFICAT

Certificats professionnels GERESO. Conçus pour valoriser votre expertise, valider vos compétences métier et dynamiser votre parcours professionnel. Ils vous permettent de faire **reconnaître vos acquis ou de développer de nouvelles compétences** pour donner un nouvel élan à votre carrière.

RENDEZ-VOUS

Formations composées de **plusieurs rencontres d'une demi-journée,** proposées à intervalle régulier tout au long de l'année.
L'objectif ? Intégrer les dernières modifications législatives et rester à la pointe de l'expertise.

TOP AVIS CLIENTS

Formations ayant **bénéficié des meilleures évaluations** de la part des participants au cours des dernières années.
(source : Indice de satisfaction relevé sur la plateforme LearnEval)

OUVRAGE

Formations donnant lieu à **la remise gratuite d'un ouvrage professionnel.**

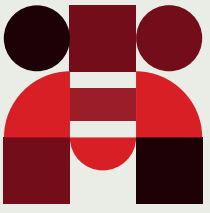


E-RESSOURCES

Formations permettant d'accéder, **en option, à une documentation pédagogique additionnelle,** mise à jour régulièrement et accessible depuis un espace en ligne personnalisé.

OFFRE MODULAIRE

Formations **constituées de 2 ou 3 modules complémentaires.** Cette formule permet une montée en compétences progressive, dans un délai optimisé et à un tarif avantageux.



BLOC DE COMPÉTENCES

Parcours de **formation certifiant, éligible au CPF,** et intégrable à un cursus diplômant.

LE SOMMAIRE

Marketing et performance commerciale

Marketing

Fondamentaux du marketing

Les essentiels du marketing 17
Stratégies, process et piliers de la création de valeur

Capital de marque 18
Faites de votre marque un accélérateur de croissance !

Le marketing durable 19
Vos clients attendent que votre marketing soit durable... En route !

Marketing stratégique

Le Content Marketing 20
Construisez une stratégie de contenus qui capte et fidélise

B2B Marketing 21
Pensez à vos clients et repensez votre marketing B2B pour gagner en performance

Marketing opérationnel

Expérience client 22
Intégrer les enjeux, concevoir et délivrer une expérience mémorable

Études marketing 23
Les connaitre, les pratiquer, les exploiter

Marketing digital

Le marketing à l'ère digitale 24
Adaptez vos stratégies et activez les bons leviers

Data, communication et réseaux sociaux

Web3 et mondes virtuels 25
Identifier les rouages et les opportunités des nouveaux terrains de jeu du marketing

Nouveaux médias 26
Partez à la conquête des nouveaux médias (Retail media, TV segmentée, gaming...)

Médias sociaux & Influence 27
Faites rayonner et amplifiez l'efficacité de vos offres et de vos marques

Data Driven Marketing 28
Transformez votre capital data en booster de votre performance marketing – ventes

Marketing «RGPD compatible» EXCLU INTRA 29
Intégrer la règlementation sur la protection des données pour en faire un atout dans sa communication

Performance commerciale

Fondamentaux de la vente

Soft Skills pour commerciaux : le pack indispensable 30
Gestion du temps, gestion du stress et relation interpersonnelle

Vente et relation client pour non-commerciaux 31
Les fondamentaux de la vente

Concevoir, déployer et piloter sa stratégie commerciale 32
De la conception à la réussite : votre stratégie commerciale pas à pas

Professionnaliser vos techniques de vente et de prospection 33
Accroitre ses performances commerciales

Professionnaliser sa relation client 34
Les fondamentaux de la relation client

Prospecter et vendre aux grands comptes 35
Réussir l'entrée en relation, négocier et conclure ses ventes aux grands comptes

Développer vos talents de négociateur en situation de vente 36
Stratégie, posture et bonnes pratiques pour réussir ses négociations

Comment rendre vos présentations impactantes grâce à PowerPoint EXCLU **INTRA** 37
PowerPoint au service de vos talents d'orateur

S'approprier les clés d'une vente complexe 38
Mener un entretien de vente difficile

Credit management pour commerciaux EXCLU **INTRA** 39
Initiation au Risque clients

Finance pour commerciaux 40
Les leviers commerciaux de la performance financière

Training pour commerciaux et managers commerciaux

Booster votre closing de vente grâce aux meilleures méthodes d'expert 41
Maximisez vos résultats de vente

Gérer efficacement les situations commerciales difficiles 42
Comment faire face et lever les objections, blocages, conflits... ?

Augmenter votre impact commercial grâce à l'incarnation et au pitch 43
Captivez votre audience et stimulez vos ventes

Leadership pour commerciaux 44
Développer votre leadership par intelligence relationnelle

Leadership pour managers commerciaux 45
Pratiquer un management fédérateur

Professionnaliser votre vente en boutique et magasin (retail) EXCLU **INTRA** 46
Développer les techniques de vente les plus efficaces pour augmenter les résultats commerciaux

Être tuteur d'un commercial EXCLU **INTRA** 47
Intégrer et fidéliser, les bonnes pratiques

Professionnaliser votre accueil physique et téléphonique EXCLU **INTRA** 48
Devenez un expert en communication

Communiquer et présenter avec impact - Stage intensif pour commerciaux EXCLU **INTRA** 49
Améliorez votre communication pour des présentations convaincantes

Compétences digitales pour commerciaux

Fondamentaux du e-commerce 50
Élaborer, déployer et piloter une stratégie de vente en ligne

Vendre plus et mieux à l'ère du digital et des réseaux sociaux 51
Pratiquer le Social Selling

Optimiser sa prospection multicanale avec l'intelligence artificielle NOUVEAU 52
Gagner en efficacité commerciale et renforcer sa réactivité

Améliorer la relation client grâce à l'IA générative NOUVEAU 53
Optimiser la qualité des échanges et gérer les interactions clients

Les essentiels du marketing

Stratégies, process et piliers de la création de valeur

2 jours

Réf : ESMA

Objectifs

- Réaliser un diagnostic marketing.
- Intégrer les étapes du processus marketing stratégique.
- Mettre en œuvre les 4P en intégrant les leviers du digital.
- Bâtir son plan en intégrant les nouveaux enjeux du marketing.
- Déployer le plan marketing.

Les plus

- Un tour d'horizon complet des nouveaux enjeux du marketing
- Une pédagogie active s'appuyant sur de nombreuses applications pédagogiques
- Un contenu logique et progressif, au travers notamment d'un cas pratique fil rouge, du marketing stratégique jusqu'à sa mise en œuvre opérationnelle

Public & prérequis

Chargé(e)s de communication, créatifs, ingénieurs et fonctions techniques, dirigeants de TPE/PME, porteurs de projet, toute personne souhaitant intégrer un service ou une fonction marketing, ou connaitre les bases du marketing en entreprise.
Prérequis : Aucun niveau de connaissance préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
23 et 24 novembre 2026
10 et 11 mai 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 640 € HT
Réf : ESMA
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Programme de votre formation

DÉFINIR LES NOUVEAUX ENJEUX DU MARKETING

- Le marketing d'influence
- Les techniques de growth hacking
- Le nudge marketing (neuro-marketing)
- La gestion de la data marketing
- Le marketing automation

COMPRENDRE | Réflexion en équipes sur les différents concepts

RÉALISER UN DIAGNOSTIC MARKETING

- Le pronostic externe : l'essentielle veille pour observer et anticiper la transformation des marchés, des concurrents, des clients et de l'environnement PESTEL
- L'analyse interne

COMPRENDRE | Atelier sur les informations clés de l'analyse concurrentielle
APPLIQUER | Construction, en équipes, d'un périmètre de veille

- Les sources d'informations pour le pronostic externe et l'analyse interne
- Focus études marketing et orientation client comme condition de réussite
  - outils persona
  - parcours client
  - questionnaire satisfaction clients

COMPRENDRE | Exposé interactif sur les sources d'informations et le focus études
EXPÉRIMENTER | Atelier de réflexion en équipes sur la création d'un questionnaire de satisfaction clients

- L'outil de synthèse du diagnostic marketing : la matrice SWOT

APPLIQUER | Cas fil rouge d'entreprise sur la matrice SWOT à réaliser en équipes

INTÉGRER LES ÉTAPES DU PROCESSUS MARKETING STRATÉGIQUE

- Les objectifs SMART
- La segmentation clients : BtoB et BtoC
- Le ciblage : la méthode IAC
- Le positionnement : l'outil USP, l'outil plateforme de marque pour affirmer sa proposition de valeur

APPLIQUER | Application au cas fil rouge d'entreprise sur les objectifs SMART, la segmentation clients, le ciblage et la plateforme de marque

METTRE EN ŒUVRE LES 5P EN INTÉGRANT LES LEVIERS DU DIGITAL

- La politique produits (concept de produit global)

APPLIQUER | Application au cas fil rouge d'entreprise sur la politique produits

- La politique de prix
  - les éléments d'influence
  - les 3 stratégies possibles

APPLIQUER | Application au cas fil rouge d'entreprise sur la politique prix

- La politique de distribution (les différents modèles de distribution)
  - les éléments d'influence
  - Les 3 stratégies possibles

APPLIQUER | Application au cas fil rouge d'entreprise sur la politique de distribution

- Le mix people

APPLIQUER | Atelier : quelles sources d'informations pour mieux connaître les clients ?

- La politique de communication : la roue magique
  - objectifs
  - cibles
  - messages
  - techniques de communication
- Le paysage media digital et la stratégie on line
  - les leviers indispensables (POEM)
  - l'inbound marketing
  - la stratégie de contenus éditoriaux
  - les choix de réseaux sociaux

BÂTIR ET DÉPLOYER LE PLAN MARKETING

- La structure d'un plan marketing : le résumé managérial
- Le déploiement opérationnel : plan de communication global
- L'indispensable alliance marketing-vente : l'argumentation (APB/SONCASE)

APPLIQUER | Application au cas fil rouge d'entreprise sur le plan de communication global (avec intégration des leviers on line)

- Les outils de suivi et de pilotage
  - le choix des indicateurs de performance
  - la fiche action / budget / planning
  - tableaux de bord marketing

ÉVALUER | Atelier de réflexion en équipes sur les KPI, appliqués au cas fil rouge d'entreprise (plan déployé)

Capital de marque

Faites de votre marque un accélérateur de croissance !

2 jours

Réf : CAMA

Objectifs

- Créer une marque forte.
- Gérer une marque.
- Optimiser un portefeuille de marques.
- Construire un message attractif.
- Bâtir un plan de communication multicanal efficace.

Les plus

- L'élaboration d'un plan d'action pour optimiser votre démarche
- Une formation pratico-pratique avec de nombreux ateliers

Public & prérequis

Responsables marketing, marketing-communication, digital, marketing client / relationnel, expérience client, promotion des ventes, chefs de marque / produit / marché, chefs de projet digital, et toutes les personnes en charge de la communication de marque.
Prérequis : Aucun niveau de connaissance préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
19 et 20 novembre 2026
24 et 25 juin 2027
Formation à distance :
4 et 5 mars 2027
23 et 24 septembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 640 € HT
Réf : **CAMA**
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

Ce programme est mis à jour en temps réel pour prendre en compte les dernières nouveautés

STRATÉGIE DE CAPITAL MARQUE

- Introduction : qu'est-ce qu'une marque ?
  - la marque, reflet du positionnement
  - importance de la marque pour le client / pour l'entreprise
  - les différents statuts de marques

COMPRENDRE | Réflexion en équipes

- Créer une marque forte
  - les sept critères de création
  - la procédure d'attribution de nom
  - les emblèmes
  - la plateforme de marque
  - les facteurs clés de succès d'une marque forte

APPLIQUER | Atelier en équipes sur les emblèmes de marques

APPLIQUER | Atelier de réflexion individuelle ou en équipes sur la plateforme de marque (cas participants)

- Evaluer le capital marque
  - la notoriété et l'image
  - la personnalité de la marque
  - la pyramide du capital marque

APPLIQUER | Ateliers de réflexion individuelle (cas des participants)

- sur la personnalité de marque

- sur la pyramide de marque (identité, signification, réaction, relation)

- Gérer une marque
  - la faire évoluer
  - développer des partenariats
  - gérer l'e-réputation
- Optimiser un portefeuille de marques
  - l'architecture de marque
  - rationaliser le portefeuille de marques

APPLIQUER | Atelier de réflexion individuelle ou en équipe sur l'architecture de marque (cas participants)

STRATÉGIE DE COMMUNICATION DE MARQUE

- Déterminer l'objectif et les cibles
  - les trois objectifs de communication
  - cibles marketing / cibles de communication
- Construire un message attractif
  - les composantes d'un message
  - le modèle CAP/SONCASE
  - le storytelling

APPLIQUER | Ateliers CAP/SONCASE en équipes sur cas participants

- Bâtir un plan de communication multicanal efficace
  - le choix des canaux d'amplification off line et on line
  - le media planning et l'audience planning

APPLIQUER | Atelier en équipes d'un cas pratique d'entreprise avec des cibles BtoB/BtoC

  - la mesure des résultats des campagnes

APPLIQUER | Application des KPI au cas d'entreprise

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Le marketing durable

Vos clients attendent que votre marketing soit durable... En route !

2 jours

Réf : GOMA

Objectifs

- Identifier les attentes en termes de marketing durable de la part des clients, de la société et de toutes les parties prenantes.
- Définir le marketing comme le premier outil de transformation de l'entreprise.
- Concevoir une stratégie de marketing durable 360°.
- Engager l'ensemble de l'entreprise sur le projet de marketing durable.
- Communiquer en évitant les washings (écoblanchiment et autres lavages de cerveaux).

Les plus

- Le marketing comme vecteur de transformation de l'entreprise
- De nombreux exemples, des mises en situation, des canevas à exploiter

Public & prérequis

Directeurs et responsables marketing, marketing-communication, digital, relation-expérience client, marketing-ventes, chefs de marque / produit / marché, chefs de projet digital. responsables commerciaux, responsables innovation et RSE.
Prérequis : Il est nécessaire de disposer d'une connaissance ou d'une expérience des fondamentaux du marketing

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
21 et 22 juin 2027

Formation à distance :
15 et 16 mars 2027
11 et 12 octobre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 820 € HT
Réf : GOMA
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Programme de votre formation

PRENDRE CONSCIENCE DES ATTENTES EN MARKETING DURABLE DE LA PART DES CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

- Chiffres et exemples
- Prendre conscience des enjeux à considérer

COMPRENDRE | Exercice Miro (outil collaboratif) : définition du marketing durable
EXPÉRIMENTER | Exercice Miro : mise en situation (Directeur Marketing Chocapic)

DÉFINIR SON AMBITION EN TERMES DE MARKETING DURABLE

- Compenser les erreurs
- Faire évoluer son modèle pour créer de la valeur sociale et environnementale
- Concevoir des produits pour résoudre des enjeux sociaux ou environnementaux

INTÉGRER LES AVANTAGES DU MARKETING RESPONSABLE

- Une marque plus attractive
- Une plus forte attractivité
- Une réduction des coûts et autres avantages industriels

FAIRE ÉVOLUER LES MODÈLES D'AFFAIRE POUR CRÉER DE LA VALEUR COLLECTIVE

- D'un unique destinataire de la valeur (le client) à une création de valeur pour l'ensemble des parties prenantes
- Focus sur l'économie circulaire

DÉFINIR SA RAISON D'ÊTRE, POUR LIER STRATÉGIE D'ENTREPRISE ET MARKETING DURABLE

- Définition de la raison d'être
- La raison d'être pour embarquer l'ensemble de l'entreprise et ses parties prenantes
- Traduction de la raison d'être en engagements concrets
- Méthode pour définir sa raison d'être
- Méthode pour piloter l'action avec la raison d'être

COMPRENDRE | Débriefing et échanges
APPLIQUER | Cas pratique
ÉVALUER | Quiz Kahoot

CIBLER ET SEGMENTER SES CLIENTS

- Identifier les attentes des clients en termes de bénéfices sociaux et environnementaux
- Formalisation avec les personas
- L'écart entre déclaration et comportement

CONCEVOIR DES PRODUITS ET DES SERVICES DURABLES

- Panorama des innovations durables
  - réduction des ressources
  - élimination des ressources
  - substitution des ressources
- Le principe de frugalité et d'inclusion dans la conception des offres
- Une vision élargie du cycle de vie du produit
- Design et écoconception

COMMUNIQUER EN MODE "DURABLE"

- Prises de parole sur les enjeux sociétaux et environnementaux
- Représentation des comportements éco-responsables en communication (recommandation Union des marques)
- Dialogue sur les réseaux sociaux et discours de preuve
- Green washing, purpose washing, woke washing...
- La Recommandation ARPP "Développement Durable"
- L'empreinte environnementale du marketing numérique

APPLIQUER | Analyse de cas : les avis du Jury de Déontologie Publicitaire

Le Content Marketing

Construisez une stratégie de contenus qui capte et fidélise

2 jours

Réf : CMAR

Objectifs

- Répondre à la mutation marketing grâce au Content Marketing.
- S'engager dans une stratégie de contenus.
- Élaborer un plan de content marketing cohérent.
- Déployer le marketing de contenus.
- Piloter son plan de contenu.

Les plus

- Des outils méthodologiques pour progresser rapidement : exercices, cas pratiques tout au long de la formation
- Un partage d'expériences facilité par des méthodes pédagogiques incitatives

Public & prérequis

Responsables marketing, marketing-communication, digital, marketing client / relationnel, expérience client, promotion des ventes, chefs de marque / produit / marché, chefs de projet digital, responsables stratégie éditoriale, rédacteurs.
Prérequis : Il est nécessaire de disposer d'une connaissance ou d'une expérience du marketing de contenu : éditorial, vidéo, podcast, e-mail...

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
30 novembre 2026 et 1er décembre 2026
21 et 22 juin 2027

Formation à distance :
1 et 2 avril 2027
4 et 5 octobre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 725 € HT
Réf : CMAR
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

RÉPONDRE À LA MUTATION MARKETING GRÂCE AU CONTENT MARKETING

- Être en phase avec l'évolution et état de l'art marketing

ÉVALUER | Quiz

- Relever le défi du Content Shock
- Faire les bons choix dans les approches récentes à valeur

COMPRENDRE | Témoignages

S'ENGAGER DANS UNE STRATÉGIE DE CONTENUS

- Engager l'entreprise et la marque : conséquences sur les plans marketing stratégique et opérationnel (lien avec la plateforme de marque)
- Faire grandir l'orientation client : adopter les approches nécessaires
  - analyse du besoin
  - profilage persona
  - parcours client

APPLIQUER | Atelier en sous-groupes : votre stratégie annuelle – objectif et résumé managérial

ÉLABORER UN PLAN DE CONTENT MARKETING COHÉRENT

- Mobiliser les bonnes ressources internes / externes
- Aspects budgétaires d'une stratégie de contenu
- Choisir son Unique Value Proposition + charte et ligne éditoriale
- Évaluer son potentiel éditorial

APPLIQUER | Atelier : mon potentiel éditorial – draft sujets / thématiques

PROMOUVOIR ET DÉPLOYER LE MARKETING DE CONTENUS

- Choisir les sujets et leviers adaptés à nos clients et nos ressources
- Formaliser et partager son plan de contenus
- Améliorer ses contenus et rester attractif grâce aux outils de l'innovation (Chat GPT...)
- S'aider des techniques journalistiques, mythes... arts narratifs et storytelling
- Animer le plan de contenus grâce aux différents supports et medias (de l'emailing au livre blanc au podcast...)
- Choisir les relais d'amplification
  - médias
  - réseaux sociaux
- Accompagner le client dans le tunnel de conversion
- Tenir la cohérence de ses prises de paroles

EXPÉRIMENTER | Atelier en sous-groupes : portrait chinois

PILOTER SON PLAN DE CONTENUS

- Choisir ses indicateurs
- Écouter les cibles et s'adapter aux besoins mouvants
- Mesurer la performance de ses contenus : quel ROI pour une stratégie de contenu ?

APPLIQUER | Atelier : initiation de grille de pilotage sur cas participant

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

B2B Marketing

Pensez à vos clients et repensez votre marketing B2B pour gagner en performance

1 jour

Réf : BTBM

Objectifs

- Utiliser les leviers émotionnels et relationnels du marketing B2B.
- Construire son plan d'acquisition B2B par une meilleure compréhension de ses clients et leurs parcours.
- Designer son expérience client.
- Capitaliser sur l'omnicanalité.
- Intégrer les nouvelles technologies et l'intelligence artificielle pour gagner en efficacité.

Les plus

- Un marketing BtoB enfin aussi inspirant que le marketing BtoC
- De nombreux exemples, des mises en situation et des canevas à exploiter
- L'intelligence collective au service de l'efficacité : casser les silos entre commerce, marketing, communication et services et vraiment collaborer

Public & prérequis

Directeurs et responsables marketing, marketing-communication, digital, marketing client / relationnel, expérience client, promotion des ventes, chef de marque / produit / marché, chef de projet digital, managers commerciaux.
Prérequis : Il est nécessaire de disposer d'une connaissance ou d'une expérience des fondamentaux du marketing

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
25 mai 2027
16 décembre 2027

Formation à distance :
2 décembre 2026
23 septembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
990 € HT
Réf : BTBM
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

ÉMOTION ET POST-RATIONALISATION : MARQUE ET PUBLICITÉ

- Les émotions dans l'achat B2B
- La marque comme assurance
- De l'argumentaire de vente à la publicité inspirante

COMPRENDRE | Tour de table sur les propres expériences de marques B B des stagiaires (en tant que clients de ces marques)

COMPRENDRE | Réflexion en groupe sur les enjeux du marketing B2B

APPLIQUER | Quelles émotions utiliser pour promouvoir votre marque ?

L'ACQUISITION

- Les personae
- La méthode Acquisition Strategy Design

EXPÉRIMENTER | Atelier en 4 étapes

- Canevas
- Parcours d'achat
- Matrice d'acquisition
- Plan d'acquisition

- Zoom sur l'Inbound Marketing
- Zoom sur l'Account Based Marketing (ABM)
- Zoom sur le Social Selling
- Les stratégies narratives

COMPRENDRE | Pour aller plus loin : recommandation de lecture

L'EXPÉRIENCE CLIENT

- La méthode Customer eXperience ReDesign

COMPRENDRE | Rebond sur les exemples cités par les stagiaires en introduction

EXPÉRIMENTER | Atelier en 4 étapes

- Canevas
- Parcours client
- Matrice d'enchantement
- Plan d'expérience client

LE DÉFI DE L'OMNICANALITÉ ET LES NOUVELLES STRATÉGIES DE DIFFUSION

- Vision du client

EXPÉRIMENTER | Atelier : se mettre à la place du client et déceler les incohérences de sa propre marque

- Vision de l'entreprise

COMPRENDRE | Brainstorming et partage d'expériences sur les défis de l'omnicanalité B2B

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Expérience client

Intégrer les enjeux, concevoir et délivrer une expérience mémorable

3 jours

Réf : ECLI

Objectifs

- Mettre en œuvre les notions clés et les tendances de l'expérience client.
- Identifier les clients à fidéliser.
- Adopter une méthode structurée et pragmatique en 4 étapes pour améliorer l'expérience client.
- Exploiter les leviers d'amélioration et de pilotage de l'expérience client.

Les plus

- Apprentissage actif : les participants mettent en œuvre la méthode "plan d'expérience client"
- Méthode pragmatique et opérationnelle
- Apport important sur les notions et tendances clés liées à l'expérience client
- Forte interactivité : chaque participant peut exposer les problématiques spécifiques de son entreprise

Public & prérequis

Directeurs marketing - com, directeurs marketing & digital, directeurs relation - expérience client, directeurs marketing - ventes, responsables marketing, responsables digital, responsables marketing - com, chefs de marque / produit / marché, chefs de projet digital, responsables marketing client / relationnel, responsables expérience client

Prérequis : Il est recommandé de disposer d'une connaissance des fondamentaux du marketing ou de la relation client

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
1 au 3 février 2027
8 au 10 novembre 2027

Formation à distance :
26 et 27 avril 2027 et 29 avril 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
2 160 € HT
Réf : ECLI
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Programme de votre formation

INTÉGRER LES DÉFINITIONS ET LES ENJEUX DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Historique du concept d'"Expérience client"
- Définitions
- Enjeux

COMPRENDRE | Qu'est-ce qu'une bonne et une mauvaise expérience client ? Témoignages

- La prise en compte du rôle des émotions dans l'expérience client
  - l'origine des émotions
  - le rôle fondamental des émotions dans l'expérience client et la fidélisation
  - les six émotions fondamentales et leur déclinaison
  - les principes de gestion des émotions du client

APPLIQUER | Cas pratique : "dans les chaussures du client – les émotions du collaborateur de l'entreprise et du client"

- Identifier les quatre étapes de la construction du plan d'expérience client
  - les objectifs de la méthode
  - les quatre étapes avec leurs composantes
  - les bénéfices de la méthode (intelligence collective, alignement, pragmatisme)

ÉTAPE 1 : UTILISER LE CUSTOMER FOCUS CANVAS POUR MIEUX COMPRENDRE VOS CLIENTS

- Objectifs
- Méthode : les sept questions et sous-questions

APPLIQUER | Travaux en groupe sur l'élaboration des questions

COMPRENDRE | Exemple à partir du cas fictif "La Vache Pourpre"

EXPÉRIMENTER | Travail sur un cas réel "entreprise" de l'un des stagiaires

ÉTAPE 2 : CONSTRUIRE LE PARCOURS CLIENT

- Méthodes
- Notions-clés

COMPRENDRE | Exemple à partir du cas fictif "La Vache Pourpre"

- Utiliser les données du terrain et études clients pour objectiver l'expérience client
  - les six sources de données possibles : quelle utilisation ?

APPLIQUER | Travaux en groupe sur l'élaboration du parcours client - debriefing

- Identifier les attentes clients en termes d'expérience et les sources d'information
  - les tendances et piliers de l'expérience client : les attentes des clients, leurs évolutions, les facteurs clés de succès
  - les sources d'information à suivre

ÉTAPE 3 : CONSTRUIRE LE PLAN D'ACTION

- Méthode
- Notions-clés

COMPRENDRE | Illustration à partir du cas fictif "La Vache Pourpre"

- Les leviers humains et technologiques de l'expérience client
  - les fonctions et disciplines de l'entreprise qui concourent à l'expérience client
  - détail des leviers humains et technologiques pour chaque discipline

ÉTAPE 4 : PRIORISER, VALIDER ET PILOTER LE PLAN D'ACTION

- Éléments méthodologiques
  - méthode de priorisation
  - méthode de validation
  - méthode de pilotage

ÉVALUER | Questions / réponses sur les problématiques spécifiques de mise en œuvre

ÉVALUER | Quiz final - Les points clés à retenir

Études marketing

Les connaitre, les pratiquer, les exploiter

3 jours

Réf : ETMA

Objectifs

- Choisir les types d'études à mobiliser en fonction de sa problématique.
- Utiliser les techniques de base des études les plus couramment utilisées par les équipes marketing.
- Piloter un programme d'études marketing.
- Communiquer sur une étude marketing.

Les plus

- Une connexion permanente entre les notions abordées et les problématiques marketing d'aujourd'hui.
- Des mises en situation au plus près de la pratique métier.
- Des illustrations issues d'études réalisées par le consultant formateur.
- Des exercices adaptés à l'univers professionnel des apprenants.

Public & prérequis

Responsables marketing, responsables digital, responsables marketing/com, chefs de marque / produit / marché, responsables expérience client, responsables CRM, chefs de projet digital, SEO - SEM managers, trafic managers, content marketing managers, chefs de publicité, média-planneurs, responsables du planning stratégique, social media stratégistes, influence managers

Prérequis : Il est nécessaire de disposer d'une connaissance des fondamentaux du marketing

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
2 au 4 décembre 2026
9 au 11 juin 2027

Formation à distance :
18 et 19 mars 2027 et 22 mars 2027
18 et 19 novembre 2027 et 22 novembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
2 160 €HT
Réf : ETMA
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

DÉFINIR LES ÉTUDES MARKETING

COMPRENDRE | Nuage de mots : études marketing

- Petite histoire des études marketing
- Les fondements des études marketing
- Quali - quanti quèsaco ?

COMPRENDRE | Les études marketing à quoi ça sert ? | Partage d'expériences

- Les études au cœur de la pratique marketing
- Focus sur trois grands types d'étude : usages & attitudes, marque, satisfaction client
- Les modes de recueil et leur évolution
- Le social listening
- L'approche Customer Voice

APPLIQUER | Atelier : lister ses propres idées d'études

- L'écosystème des études marketing
- Les grands acteurs / les nouveaux acteurs

PRATIQUER LES ÉTUDES MARKETING

- Le cadrage du projet d'études

EXPÉRIMENTER | Atelier en sous groupes : concevoir un programme d'études autour d'une problématique marketing choisie au sein de la réalité professionnelle des participants

- Internalisation versus externalisation : grands principes et partage de points de vue avec les participants
- Le cahier des charges d'une étude
- Le choix des prestataires étude
- L'échantillonnage
- Le questionnaire : les grands types de questions & la cohérence d'ensemble

COMPRENDRE | Illustrations de plusieurs types de questionnaires

EXPÉRIMENTER | Atelier en sous groupes : rédiger un questionnaire de questions autour des problématiques choisies lors de l'atelier "concevoir un programme d'études"

- Le guide d'entretien et le guide d'animation, les deux grands modes de recueil des études qualitatives

EXPLOITER LES ÉTUDES MARKETING

- L'analyse statistique des données
  - tendance centrale & dispersion
  - tris à plat & tris croisés
  - typologie & segmentation
  - data mining & text mining

EXPÉRIMENTER | Atelier en sous groupes : dégager des enseignements pertinents à partir des tableaux de données d'une étude

- L'analyse de contenu qualitatif
- Le rapport d'étude quantitative et le rapport d'étude qualitative : les grands principes

COMPRENDRE | Illustrations à partir d'exemples de rapports

- La synthèse d'étude

EXPÉRIMENTER | Exercice individuel de rédaction d'un paragraphe d'une synthèse d'étude

- Communiquer les résultats d'une étude

ÉVALUER | Tour de table : présenter son plan d'actions (nouvelles études, nouvelles pratiques, optimisation de l'existant) suite à la formation

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Le marketing à l'ère digitale

Adaptez vos stratégies et activez les bons leviers

2 jours

Réf : MADI

Objectifs

- Exploiter les opportunités et les enjeux du marketing à l'ère digitale.
- Créer de la valeur en activant les bons leviers marketing.
- Intégrer les nouvelles architectures de communication au funnel marketing.
- Évaluer les actions mises en œuvre pour faire des arbitrages.

Les plus

- De nombreux cas réels pour illustrer et inspirer
- Des exercices d'application sur les entreprises des apprenants
- Des synthèses et bonnes pratiques à mettre en œuvre après la formation
- Inclus l'ouvrage : Le webmarketing en 150 questions
  OUVRAGE

Public & prérequis

Responsables marketing, communication, digital, relation client, chefs de marque/produit/marché, chefs de projet digital, product owners
Prérequis : Aucun niveau de connaissance préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
16 et 17 novembre 2026
28 et 29 juin 2027

Formation à distance :
8 et 9 avril 2027
15 et 16 novembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 640 € HT
Réf : MADI
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

LES ENJEUX DU MARKETING À L'ÈRE DU DIGITAL

- Comment la révolution digitale a bouleversé les règles
- La transformation du marketing et les nouveaux modèles du mix
- Enjeux et opportunités pour l'entreprise

COMPRENDRE | Cas réels pour illustrer les tendances

LES NOUVEAUX PROCESSUS DE CRÉATION DE VALEUR

- Les leviers marketing de la création de valeur à l'ère digitale
- Méthodes pour concevoir des offres innovantes
- Évaluer la création de valeur dans un contexte digital

EXPÉRIMENTER | Imaginer un axe de création de valeur pour votre entreprise : définir les piliers, leviers, méthodes et critères d'évaluation

LES NOUVELLES ARCHITECTURES DE COMMUNICATION

- Interaction et engagement, bases des nouvelles architectures de communication
- Les enjeux de l'omnicanalité et de la personnalisation pour les nouvelles architectures de communication
- Intégrer les nouveaux canaux de communication dans sa stratégie marketing globale

COMPRENDRE | Cas réels pour illustrer les nouvelles architectures de communication

LE NOUVEAU FUNNEL MARKETING

- Nouveau funnel marketing et différences avec le funnel traditionnel
- Les stratégies à mettre en place pour atteindre les clients à chaque étape du parcours

COMPRENDRE | Brainstorming autour des stratégies et activations à mettre en place

EXPÉRIMENTER | Représenter son funnel marketing actuel et proposer des évolutions

TRAFIC MANAGEMENT

- Les enjeux du trafic management web et mobile pour les entreprises
- Les différents canaux d'acquisition de trafic
- Mesurer l'efficacité des canaux de trafic et les intégrer dans sa stratégie marketing

APPLIQUER | Exercices pratiques pour améliorer la conversion et l'expérience utilisateur

LES ACCÉLÉRATEURS DU MARKETING DIGITAL – TECH & DATA DRIVEN

- Les principaux leviers d'accélération
- Outils et techniques pour optimiser les processus marketing

ÉVALUER | Quiz interactif global de validation des acquis

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Web3 et mondes virtuels

Identifier les rouages et les opportunités des nouveaux terrains de jeu du marketing

1 jour

Réf : MVIR

Objectifs

- Identifier les opportunités et les usages marketing du Web3 pour les marques et les organisations.
- Intégrer les freins et les enjeux à l'adoption de ces technologies.
- Anticiper les évolutions futures et les impacts marketing.

Les plus

- Une approche pédagogique pour comprendre l'écosystème et les concepts
- Des cas réels d'applications marketing pour illustrer et inspirer

Public & prérequis

Directeurs marketing - com, directeurs marketing & digital, directeurs relation - expérience client, directeurs marketing - ventes, responsables marketing, responsables digital, responsables marketing - com, chefs de marque / produit / marché, chefs de projet digital, responsables marketing client / relationnel, responsables expérience client
Prérequis : Il est nécessaire de disposer d'une connaissance ou d'une expérience des fondamentaux du marketing

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
1 décembre 2026
1 juin 2027

Formation à distance :
2 avril 2027
7 octobre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 030 € HT
Réf : MVIR
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

Ce programme est mis à jour en temps réel pour prendre en compte les dernières nouveautés

LES NOTIONS CLÉS DU WEB3 ET DES MONDES VIRTUELS

- Contextualisation du Web3 vs Web1.0 et 2.0
- Les composantes du Web3 :
  - blockchain
  - NFT
  - portefeuille numérique
  - DAO...
- Métavers, mondes virtuels et Web3 : différences et interactions

COMPRENDRE | Illustration des concepts par des exemples concrets

LES OPPORTUNITÉS DU WEB3 ET DES MONDES VIRTUELS POUR LES MARQUES ET ORGANISATIONS

- Usages et opportunités pour les acteurs du marketing
- Bonnes pratiques

COMPRENDRE | Cas réels pour illustrer les usages et opportunités marketing

EXPÉRIMENTER | Imaginer un dispositif Web3 ou mondes virtuels pour son entreprise

LES ENJEUX À L'ADOPTION ET LES PERSPECTIVES

- Les principaux freins et enjeux à l'adoption du Web3 et des mondes virtuels

COMPRENDRE | Illustration : le piratage de la plateforme Poly Network et ses répercussions sur la sécurité des blockchains

- Le futur des technologies, des plateformes et les impacts marketing

COMPRENDRE | Illustration : la collaboration entre l'artiste Grimes et la plateforme Nifty Gateway pour la vente de NFT, étape importante dans la reconnaissance de la valeur artistique des NFTs

ÉVALUER | Quiz interactif global de validation des acquis

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/**MVIR**

Nouveaux médias

Partez à la conquête des nouveaux médias (Retail media, TV segmentée, gaming...)

1 jour

Réf : NOME

Objectifs

- Exploiter le potentiel des nouveaux médias en tenant compte de leurs limites.
- Utiliser les opportunités offertes par les nouveaux médias.
- Intégrer les nouveaux médias à son média planning.

Les plus

- De nombreux cas réels pour illustrer et inspirer
- Un exercice d'application pour imaginer une campagne nouveau média

Public & prérequis

Directions marketing et communication, commerciales et expérience client (directions stratégiques et managers opérationnels)
Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
8 décembre 2026
14 juin 2027

Formation à distance :
29 avril 2027
2 novembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 030 € HT
Réf : **NOME**
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

PANORAMA DES NOUVEAUX MÉDIAS

- Concept et contexte de développement des nouveaux médias
- Cartographie des nouveaux médias
- Les enjeux et les opportunités pour les marques

RETAIL MÉDIA : UN POTENTIEL À EXPLOITER

- Principe et fonctionnement du Retail Media
- Les promesses et les limites pour les marques

COMPRENDRE | Cas réels pour illustrer les campagnes Retail Media

LA RÉVOLUTION TV SEGMENTÉE

- Principe et fonctionnement de la TV segmentée
- Perspectives et atouts de la TV segmentée

COMPRENDRE | Cas réels pour illustrer les campagnes TV segmentées

EXPLORER ET EXPÉRIMENTER LES NOUVEAUX ESPACES, GAMING, E-SPORT, MÉTAVERS

- Définitions et fonctionnement des nouveaux espaces
- Présentation des avantages et des limites pour les marques

COMPRENDRE | Cas réels pour inspirer

INTÉGRER LES NOUVEAUX MÉDIAS DANS SON MEDIA PLANNING

- Les critères à prendre en compte pour choisir les nouveaux médias adaptés à sa cible
- Les différents acteurs et partenaires pour mettre en place une campagne Nouveaux Médias
- Mesurer l'efficacité de ses campagnes sur les nouveaux médias

EXPÉRIMENTER | Imaginer une campagne « nouveaux médias »

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Médias sociaux & Influence

Faites rayonner et amplifiez l'efficacité de vos offres et de vos marques

2 jours

Réf : MSOI

Objectifs

- Exploiter les dernières tendances et opportunités offertes par les médias sociaux et l'influence.
- Construire une stratégie média sociaux et influence performante.
- Adopter les bonnes pratiques en matière de médias sociaux et d'influence.
- Évaluer les stratégies définies.

Les plus

- De nombreux cas réels pour illustrer et inspirer
- Une méthodologie pour construire sa stratégie étape par étape
- Des synthèses et bonnes pratiques à mettre en œuvre
- Des exercices pratiques d'application

Public & prérequis

Responsables marketing, communication, digital, responsables réseaux sociaux, community manager, social média manager
Prérequis : Aucun niveau de connaissance préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
1 et 2 février 2027
11 et 12 octobre 2027
Formation à distance :
27 et 28 mai 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 640 € HT
Réf : MSOI
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

PANORAMA DES RÉSEAUX SOCIAUX ET DE L'INFLUENCE

- Présentation et cartographie des médias sociaux
- Les différentes formes d'influence sur les médias sociaux
- Les grandes tendances et les perspectives d'évolution

COMPRENDRE | Cas réels pour illustrer les tendances

INTÉGRER LES RÉSEAUX SOCIAUX ET L'INFLUENCE DANS LE PLAN DE COMMUNICATION À 360°

- Les médias sociaux dans le mix communication

COMPRENDRE | Brainstorming sur les opportunités et les risques des médias sociaux pour la communication

- Les étapes clés pour construire ou enrichir sa stratégie

APPLIQUER | Exercice d'analyse d'un cas réel : décrypter les point clés d'une stratégie

ANIMER SES RÉSEAUX SOCIAUX ET ENGAGER SES COMMUNAUTÉS

- Définir ou enrichir sa stratégie de contenus
- Créer des contenus engageants, adaptés à chaque plateforme
- Modération : bonnes pratiques et erreurs à éviter

EXPÉRIMENTER | Réagir face aux commentaires négatifs et positifs

STRATÉGIES D'INVESTISSEMENTS PUBLICITAIRES (MÉDIAS SOCIAUX ET INFLUENCEURS)

- Les différentes formes d'investissements publicitaires
- Créer des publicités efficaces pour les réseaux sociaux et définir les audiences cibles
- Mesurer l'efficacité des campagnes payantes

ÉVALUER | Quiz interactif de validation des acquis

AMPLIFIER SA COMMUNICATION AVEC L'INFLUENCE

- Bien choisir ses influenceurs et bien collaborer avec les influenceurs
- La réglementation en matière d'influence sur les médias sociaux
- Les autres leviers de l'influence

COMPRENDRE | Cas réels pour illustrer les campagnes d'influence

ORGANISATION, RESSOURCES ET PROCESS DU MANAGEMENT DES RÉSEAUX SOCIAUX

- Identifier les ressources nécessaires et organiser les équipes
- Processus et outils pour gérer efficacement la présence sur les réseaux sociaux

ÉVALUER | Quiz

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Data Driven Marketing

Transformez votre capital data en booster de votre performance marketing - ventes

2 jours

Réf : DDMA

Objectifs

- Exploiter le pouvoir et les défis de la donnée en marketing et ventes.
- Définir l'écosystème de collecte et d'exploitation de la donnée.
- Activer efficacement la donnée en marketing et ventes.

Les plus

- Apprentissage actif : les participants mettent en oeuvre les apprentissages
- Méthode pragmatique et opérationnelle. Apport important sur les notions et tendances clés de l'expérience client
- Forte interactivité : chaque participant peut exposer les problématiques spécifiques de son entreprise
- Evaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

Public & prérequis

Directeurs Marketing - Com , directeurs Marketing & Digital , Directeurs Relation - Expérience client , directeurs Marketing - Ventes, responsables Marketing, responsables Digital , responsables Marketing - Com , chefs de marque / produit / marché , chefs de projet digital , responsables Marketing client / relationnel , responsables Expérience client
Prérequis : Il est nécessaire de connaître les fondamentaux de la gestion des données client (fichiers clients, segmentation, ciblage...)

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
10 et 11 décembre 2026
7 et 8 juin 2027
Formation à distance :
1 et 2 mars 2027
4 et 5 octobre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 725 € HT
Réf : DDMA
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Programme de votre formation

DÉFINIR COMMENT LA DATA A TRANSFORMÉ LE MARKETING

- Définition et historique du "data driven marketing"
- Le poids croissant de la data dans le marketing / e-marketing

APPLIQUER | Situer son entreprise sur l'échelle de maturité data - Expliquer les freins et motivations à progresser, ne pas progresser sur l'échelle

INTÉGRER LES ENJEUX BUSINESS DE LA DATA MARKETING

- Les quatre enjeux de la data en marketing : connaissance client, efficacité marketing, expérience client, mesure de la valeur créée

APPLIQUER | En repartant de la maturité data de son entreprise, prioriser et illustrer les enjeux de la data

IDENTIFIER LE CYCLE DE VIE DES DONNÉES : LES 6 ÉTAPES

- Identifier le besoin et les sources, collecter, traiter, stocker, analyser, archiver, détruire

IDENTIFIER LE BESOIN MÉTIER ET LES DONNÉES NÉCESSAIRES

- Un prérequis indispensable : identifier le besoin métier
- Les typologies de données : first - second et third party data / Déclaratives ou comportementales

COMPRENDRE | Catégoriser les data par typologies

COLLECTER LES DONNÉES

- Sources et méthodes de collecte des données
- Zoom sur Le Big Data : définition, sources et opportunités
- L'impact de la fin des cookies tiers sur le e-marketing

APPLIQUER | Études de cas : sources de données. Objectif d'acquisition et fidélisation

STOCKER LA DONNÉE

- Les dispositifs de nettoyage et de structuration de la donnée
- Les dispositifs de stockage des données : exemples d'architecture
- Les opportunités du Cloud (DMP, Data hub client 360°, reporting...)

L'IMPACT DE L'IA DANS LA RÉINVENTION DU DATA DRIVEN MARKETING

- Impacts sur le marketing de contenu, le e-marketing, l'acquisition et la fidélisation client

ACTIVER EFFICACEMENT LA DONNÉE

- Applications au marketing produit : conception et évolution d'un produit ou service, pricing et promotion, gamme de produits
- Applications au marketing client en acquisition : acquisition : campagnes marketing et lead management
- Applications à la connaissance client : comportement d'achat, valeur, fidélité, dynamique du portefeuille, segmentation, personas, voix du client)
- Applications au marketing client en fidélisation / rétention : programme de fidélité, communications commerciales, satisfaction client

APPLIQUER | Quatre cas pratiques : intégration des données dans la stratégie produits / services, acquisition, connaissance client, fidélisation

PROTECTION ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES : LES DÉFIS ET OPPORTUNITÉS

- Vers un marketing plus respectueux du client
- La "conformité marketing" : l'opt-in, le consentement du client à l'usage de ses données, la fin des cookies tiers
- Les opportunités de mieux exploiter les "first data" de l'entreprise

EXPLOITER LES DONNÉES

- KPIs, reportings, datavisualisation

APPLIQUER | Cas pratique : construisez votre tableau de bord marketing idéal

ARCHIVER / DÉTRUIRE LA DONNÉE

- Règles légales et bonnes pratiques

TRANSITION VERS UNE ENTREPRISE "DATA DRIVEN"

- Les défis stratégiques, technologiques, organisationnels et humains

ÉVALUER | Quiz d'évaluation des connaissances

EXCLU **INTRA**

Marketing "RGPD compatible"

Intégrer la règlementation sur la protection des données pour en faire un atout dans sa communication

Durée indicative **1 jour**

Réf : YRGK

Objectifs

- Respecter les règles de recueil et de protection des données dans son activité marketing.
- Adopter les bonnes pratiques pour des rédactions conformes au RGPD et à la directive "e-privacy".

Les plus

- Un regard d'expert sur le traitement des données en matière de marketing numérique
- Des repères concrets pour sécuriser ses actions, limiter les risques et intégrer durablement la protection des données dans sa stratégie marketing
- Une pédagogie active et interactive s'appuyant sur de nombreuses mises en situation, cas pratiques, situations concrètes, retours d'expérience

Profil des participants

- Responsables marketing, marketing-communication, marketing client / relationnel, expérience client, promotion des ventes, études, digital, e-commerce ou e-business, chef de marque / produit / marché, chef de projet digital, product owner, customer success manager, chiefs data officers, Délégués à la Protection des données (DPO)

Formation intra sur-mesure

- **Réf :** YRGK

Formation intra sur-mesure :
le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Informations & étude personnalisée

tél. : 02 43 23 59 89
mail : intra@gereso.fr

Programme indicatif de votre formation intra

Aujourd'hui, les stratégies marketing s'appuient largement sur la donnée client, mais leur mise en œuvre s'accompagne de nombreuses zones d'incertitude. Entre la collecte du consentement, l'utilisation des bases de données, le paramétrage des cookies ou encore l'exploitation des outils CRM, les pratiques ne sont pas toujours clairement sécurisées.
Dans les organisations, cette réalité crée des tensions entre la recherche de performance commerciale et le respect d'un cadre réglementaire exigeant. Les équipes marketing se retrouvent ainsi confrontées à des interrogations récurrentes sur la conformité de leurs campagnes, la légitimité de certains usages de données ou encore les durées de conservation applicables.
Ces incertitudes ne sont pas sans conséquence : elles peuvent générer des risques juridiques, fragiliser la relation de confiance avec les clients et freiner le déploiement des actions marketing.
Dans un environnement réglementaire en constante évolution, il devient essentiel de clarifier ses pratiques pour concilier efficacité marketing et respect du RGPD.

Ce programme est mis à jour en temps réel pour prendre en compte les évolutions récentes du cadre ePrivacy et l'articulation avec les nouvelles régulations numériques (DSA, Data Act...)

LES GRANDS PRINCIPES DU RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

- Les évolutions législatives relatives à la protection des données
- Le RGPD
  - contexte
  - contenu
  - entrée en vigueur
  - sanctions encourues
  - mission de la CNIL
- Les concepts à intégrer en matière de protection des données à caractère personnel
  - données personnelles et données sensibles
  - le principe d'obtention du consentement et ses exceptions

APPLIQUER | Cas pratique sur le consentement

  - personnes concernées et responsable de traitement

APPLIQUER | Cas pratique sur l'application du RGPD

- Les différents droits accordés aux individus

LES IMPACTS SUR LES PRATIQUES MARKETING

- L'action commerciale par téléphone
  - concilier RGPD et approche téléphonique
  - la saisine des informations dans l'outil CRM

APPLIQUER | Cas pratique : les informations ne pouvant être conservées

- La communication commerciale par e-mail
- Le marketing en magasin physique
  - la fidélisation du client
  - le traçage du client en magasin
- Site web et RGPD
  - l'écosystème du site internet et sa conformité au RGPD

COMPRENDRE | Étude de cas : analyser le CGU

  - la pratique des opt in/opt out : lequel privilégier et dans quelles situations
  - cookies et traceurs : les règles à respecter pour être en conformité
- Transmission des données personnelles
  - la transmission des données à des tiers
  - la transmission de données à des sous-traitants
  - l'achat de fichiers clients

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/**YRGK**

Soft Skills pour commerciaux : le pack indispensable

Gestion du temps, gestion du stress et relation interpersonnelle

2 jours

Réf : SSCO

Objectifs

- Optimiser son organisation commerciale personnelle.
- Gérer efficacement son stress.
- Optimiser sa posture relationnelle commerciale.

Les plus

- Une formation dynamique et expérientielle, animée par un expert des techniques de vente et de la communication interpersonnelle
- De nombreux ateliers et jeux de rôle tout au long de la formation pour valider ses acquis

Public & prérequis

Tous commerciaux
Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
10 et 11 mai 2027
13 et 14 décembre 2027

Formation à distance :
9 et 10 septembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 650 € HT
Réf : SSCO
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

OPTIMISEZ VOTRE ORGANISATION COMMERCIALE PERSONNELLE

- Les facteurs qui influent sur la gestion de votre temps
- Optimisez votre planification quotidienne

APPLIQUER | Atelier : rédigez votre To Do List

- Importance versus Urgence : la matrice Eisenhower

APPLIQUER | Atelier : classez vos activités selon les degrés d'importance et d'urgence

- L'évaluation de la durée de chacune de vos activités : mode opératoire et risque de mauvaise évaluation

APPLIQUER | Atelier : évaluez la durée de chacune de vos activités

- Les avantages du découpage du temps des activités

APPLIQUER | Atelier : découpez le temps de vos activités

APPLIQUER | Atelier : faites le bilan de votre planification

- Les lois qui permettent d'optimiser votre organisation personnelle (Pareto, Illich, Carlson, Parkinson, Murphy, Laborit)

APPLIQUER | Rédiger un plan d'action d'application terrain post-formation

GÉRER EFFICACEMENT VOTRE STRESS

- Les techniques à mettre en application pour gérer votre stress
  - les techniques qui permettent de gérer ses réactions face à un client

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à gérer ses réactions émotionnelles

  - les techniques à mettre en application pour gérer ses émotions face à un client

EXPÉRIMENTER | Jeu : le syndrome de Cannes (Éléments de distanciation émotionnelle)

EXPÉRIMENTER | Jeu : la queue de poisson (Actor's studio de distanciation émotionnelle)

OPTIMISEZ VOTRE POSTURE RELATIONNELLE COMMERCIALE

- Définir le principe des préférences comportementales
  - les quatre principales préférences comportementales
  - les douze points d'observation permettant d'identifier les préférences comportementales

COMPRENDRE | Test : identifier votre préférence comportementale

EXPÉRIMENTER | Atelier : atelier d'identification des préférences comportementales

  - l'adaptabilité relationnelle, un atout majeur pour réussir vos négociations

APPLIQUER | Cas pratique : identifier les préférences et l'adaptabilité de vos principaux clients

- Adopter une posture assertive

COMPRENDRE | Test : êtes-vous assertifs ?

  - les trois postures relationnelles à limiter
  - identifier la posture assertive et les comportements associés
  - identifier les positions de vie

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/**SSCO**

Vente et relation client pour non-commerciaux

Les fondamentaux de la vente

2 jours

Réf : VREC

Objectifs

- Adopter les postures et attitudes d'une bonne relation client.
- Distinguer les différentes étapes de la vente.
- Communiquer efficacement.
- Instaurer un climat de confiance.

Les plus

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Des exercices pratique et des jeux de rôle pour favoriser les échanges et s'assurer de la validation des acquis

Public & prérequis

Non commerciaux souhaitant s'initier à la relation client ou toute personne débutant dans une relation vente

Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
3 et 4 décembre 2026
8 et 9 juillet 2027

Formation à distance :
4 et 5 mars 2027
16 et 17 décembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 650 € HT
Réf : VREC
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

DÉCOUVRIR LES COMPOSANTES DE LA RELATION CLIENT

- Identifier les différents profils de la clientèle commerciale

APPLIQUER | Cas pratique : découvrir les attentes et les besoins du client

- Développer une communication positive et éviter les pièges

APPLIQUER | Cas pratique : rassurez votre client !

- Instaurer une relation de confiance

PROPOSER UNE QUALITÉ DE SERVICE DANS LA RELATION CLIENT

- Qualifier les aptitudes et postures d'une bonne relation client

EXPÉRIMENTER | Jeu : Mastermind : optimisez votre qualité de service !

RÉUSSIR LES ÉTAPES DE LA VENTE

- Identifier les sept étapes du plan de vente
- Assurer la préparation de son entretien de vente (objectifs et informations à recueillir)

APPLIQUER | Cas pratique : préparer votre rendez-vous

- Réussir sa phase d'accueil : comment impacter dès les premiers instants !
  - réussir son pitch de présentation
  - poser les objectifs de l'entretien
- Découvrir les besoins des clients / prospects
  - utiliser l'art des questions ouvertes

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à découvrir les besoins des clients / prospects et présenter les objectifs de l'entretien

  - questionner et écouter
  - reformuler "orienté besoins du clients"

EXPÉRIMENTER | Cas pratique : reformuler l'ensemble des besoins identifiés

- Argumenter "centré client"
  - les composantes d'une argumentation réussie
  - présenter efficacement son offre et bien l'argumenter
  - percevoir les réactions, les freins et les signaux d'achats
  - présenter les avantages et bénéfices de son produit ou offre

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entrainer à réussir son argumentation

- Traiter les objections avec efficacité
  - identifier les faiblesses de son offre et rédiger les contre-argumentations
  - questionner pour garder le lead

EXPÉRIMENTER | Jeu : la bataille des objections

- Négocier l'offre tarifaire
  - identifier les arguments de négociation

APPLIQUER | Cas pratique : lister tous les arguments pour négocier !

- Conclure la vente et assurer une relation "gagnant - gagnant"

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entrainer à conclure la vente

- S'assurer de la satisfaction client !

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/**VREC**

Concevoir, déployer et piloter sa stratégie commerciale

De la conception à la réussite : votre stratégie commerciale pas à pas

2 jours

Réf : STCO

Objectifs

- Concevoir sa stratégie commerciale.
- Déployer sa stratégie commerciale.
- Piloter sa stratégie commerciale.

Les plus

- Une approche orientée résultats, avec des outils concrets pour piloter l'efficacité commerciale.
- Une formation pratico-pratique, pour une mise en application dès le retour sur le terrain

Public & prérequis

Chefs des ventes, managers commerciaux, directeurs commerciaux
Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
11 et 12 février 2027
4 et 5 octobre 2027

Formation à distance :
20 et 21 mai 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 650 € HT
Réf : STCO
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

CONCEVOIR VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

- Construire un Business Model Canvas
  - les segments clients
  - votre offre / la proposition de valeur
  - les canaux
  - la relation client
  - les revenus
  - les ressources clés
  - les activités clés
  - les partenaires clés
  - le marché et les concurrents

APPLIQUER | Atelier : construire son Business Model canvas

- Identifier les freins à la mise en œuvre de votre stratégie commerciale
  - identification des facteurs (organisation, fonctionnement, management, outils, compétences)
  - identification des indices de criticité pour chacun des freins
  - identification des actions préventives et correctives permettant de limiter les freins

APPLIQUER | Atelier : construire sa matrice des risques commerciaux

DÉPLOYER VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

- Construire son plan d'action commercial
  - intégrer la stratégie de l'entreprise
  - définir les objectifs de moyens et de résultat
  - répartir les objectifs par équipe et/ou collaborateurs
  - définir les échéances
  - définir les actions concrètes à réaliser
  - définir les moyens mis à disposition des collaborateurs
  - définir les indicateurs de suivi

APPLIQUER | Atelier : construire son plan d'action commercial

- Lancer le plan d'action commercial
  - identifier les messages clés à transmettre aux collaborateurs
  - insuffler des éléments motivationnels

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à animer une réunion de déploiement d'un plan commercial

PILOTER VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

- Les outils permettant le suivi des indicateurs
- Que faire en cas d'écart entre les objectifs et les résultats ?
- Animer une réunion collective de point d'étape
- Faire un point individuel avec chacun de vos collaborateurs

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à animer une réunion collective et / ou individuelle de suivi des résultats

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Professionnaliser vos techniques de vente et de prospection

Accroitre ses performances commerciales

2 jours

Réf : PROV

Objectifs

- Mettre en œuvre les étapes du parcours client BtoB.
- Réussir sa prospection BtoB.
- Réussir ses R1 BtoB.
- Réussir ses R2 BtoB.

Les plus

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle centrée sur le quotidien des commerciaux
- Des postures et techniques à mettre en application dès la fin de la formation
- Inclus l'ouvrage : OUVRAGE

Public & prérequis

Commerciaux BtoB tout secteur d'activité
Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
18 et 19 mars 2027
7 et 8 octobre 2027

Formation à distance :
10 et 11 juin 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 650 € HT
Réf : PROV
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

IDENTIFIER LES ÉTAPES DU PARCOURS CLIENT BTOB

- Les phases de la prospection
- Les phases de vente / négociation
- Les phases du SAV (expérience client, vente additionnelle)

RÉUSSIR SA PROSPECTION BTOB

- Élaborer la cartographie de votre prospect
  - l'activité, les décideurs et leurs coordonnées
  - l'actualité du prospect et les perspectives de son secteur d'activité
  - les méthodes permettant d'optimiser les recherches d'informations sur les prospects

APPLIQUER | Cas pratique : élaborer la cartographie d'un de vos prospects

- La prise de contact
  - les différentes approches (mail, téléphone, autres)
  - le mail centré client "toi-moi-nous"

APPLIQUER | Cas pratique : rédiger le mail "toi-moi-nous" de votre prospect

RÉUSSIR SON R1 (CLIENT ET/OU PROSPECT)

- Présenter sa valeur ajoutée et se différencier
- Réaliser une découverte centrée client
  - la marguerite de la découverte en mode approche globale
  - l'approche globale d'un prospect versus celle d'un client
  - mettre en œuvre les techniques de questionnement

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à présenter sa valeur ajoutée et se différencier

APPLIQUER | Cas pratique : rédiger ses questions de découverte

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à réaliser son R1

- Reformuler les besoins identifiés

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à reformuler en mode "centré client"

RÉUSSIR SON R2 (CLIENT ET/OU PROSPECT)

- Argumenter ses solutions en restant centré client

APPLIQUER | Cas pratique : construire son argumentaire "centré client"

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à argumenter "centré client"

- Identifier la différence entre convaincre et persuader

APPLIQUER | Cas pratique : compléter son argumentation avec des arguments "persuader"

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entrainer à persuader le client et/ou prospect

- Traiter les objections et garder le lead en toute situation
  - les techniques qui permettent de garder le lead en toute situation

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à garder le lead en traitant les objections

EXPÉRIMENTER | Jeu : la bataille des objections

OCCUPER L'ESPACE COMMERCIAL POST VENTE

- Quelle périodicité de contact post-vente ?
- Quel contenu de contact post-vente ?

Évaluer | Rédiger un plan d'action d'application terrain post-formation

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Professionnaliser sa relation client

Les fondamentaux de la relation client

2 jours

Réf : PREC

Objectifs

- Intégrer les composantes de la relation client dans ses pratiques.
- Communiquer efficacement pour instaurer un climat de confiance.
- Proposer une qualité d'accueil physique et téléphonique.
- Gérer les situations difficiles dans la relation client.

Les plus

- Deux jours de formation dédiés à optimiser la satisfaction client
- De nombreux jeux de rôles et exercices permettant aux participants d'intégrer les bonnes pratiques

Public & prérequis

Responsables et collaborateurs souhaitant se perfectionner en relation client, toute personne amenée à être en contact physique ou téléphonique avec des clients
Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables est requis

Prochaines sessions

Formation à distance :
9 et 10 février 2027
23 et 24 septembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 550 € HT
Réf : **PREC**
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

DÉCOUVRIR LES COMPOSANTES DE LA RELATION CLIENT

- Identifier les différents profils de sa clientèle

APPLIQUER | Exercice de réflexion : définir les attentes et besoins de la clientèle commerciale

- Développer une communication positive ; éviter les pièges !

APPLIQUER | Cas pratique : rassurer un client

- Instaurer une relation de confiance auprès de son interlocuteur

PROPOSER UNE QUALITÉ DE SERVICE DANS LA RELATION CLIENT

- Qualifier les aptitudes et postures optimales de la relation client

EXPÉRIMENTER | Jeux : Mastermind de la qualité de service

- Questionner et reformuler
- Accroître la satisfaction de son client

MENER UN ENTRETIEN EFFICACE AUPRÈS D'UN CLIENT

- Optimiser la qualité d'un entretien téléphonique (appel entrant et sortant)

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : structurer un échange téléphonique

- Assurer un face à face efficace
  - identifier l'impact de sa communication non verbale
  - développer la confiance de son interlocuteur

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Répondre à une réclamation

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : gérer la réclamation d'un client

- Dire non sans agressivité
- Désamorcer la colère d'un client
- Maitriser ses émotions et garder son calme

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Prospecter et vendre aux grands comptes

Réussir l'entrée en relation, négocier et conclure ses ventes aux grands comptes

2 jours

Réf : GRCO

Objectifs

- Mettre en œuvre l'entrée en relation avec ses prospects BtoB.
- Persuader ses prospects BtoB.
- Conclure ses ventes avec les prospects BtoB.

Les plus

- Des illustrations et applications concrètes à travers des exemples et des jeux de rôle permettant de s'entraîner
- Une formation de 2 jours pour réussir l'entrée en relation et conclure ses ventes aux grands comptes

Public & prérequis

Tous commerciaux ayant une première expérience en vente BtoB
Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
5 et 6 avril 2027
18 et 19 novembre 2027
Formation à distance :
24 et 25 juin 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 650 € HT
Réf : GRCO
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

STRUCTURER L'ENTRÉE EN RELATION AVEC UN PROSPECT

- La boite à outils de l'entrée en relation avec un prospect
  - élaborer la cartographie de votre prospect
  - l'activité, les décideurs et leurs coordonnées
  - l'actualité du prospect et les perspectives de son secteur d'activité
  - les méthodes permettant d'optimiser les recherches d'informations sur les prospects (Linkedin, réseaux sociaux, Google)

APPLIQUER | Cas pratique : élaborer la cartographie d'un de vos prospects

- Les différentes techniques d'entrée en relation
  - la prospection par la recommandation (mode opératoire)

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : formuler une demande de recommandation

  - la prospection dans le dur combiné mail + téléphone
  - le mail centré client "toi-moi-nous"

APPLIQUER | Cas pratique : rédiger le mail "toi-moi-nous" de votre prospect

  - les étapes de l'appel téléphonique de prise de rendez-vous

APPLIQUER | Cas pratique : rédiger sa trame d'appel téléphonique

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à réaliser l'appel téléphonique de prise de rendez-vous

- Organisez votre prospection
  - intégrer la prospection dans son quotidien opérationnel
  - structurer votre semaine de prospection efficacement

L'ENTRETIEN DE VENTE R1 AVEC UN PROSPECT

- Présenter sa valeur ajoutée et se différencier

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à présenter sa valeur ajoutée et se différencier

- La marguerite de la découverte en mode approche globale
- Apportez de la fluidité dans votre approche globale : le principe des passerelles-rebond
- Différences entre besoins et motivations affect
- L'effet de levier des motivations affect
- Mettre en œuvre les techniques de questionnement (changement et conséquences)

APPLIQUER | Cas pratique : rédiger ses questions visant à identifier les motivations affect

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à réaliser son R1

- Reformuler les motivations affect et les besoins de votre prospect

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à reformuler les motivations affect et les besoins de votre prospect

L'ENTRETIEN DE VENTE R2 AVEC UN PROSPECT

- Argumenter ses solutions en exploitant les motivations affect du prospect : l'argumentation MMS (Motivations / Moyens / Solutions)

APPLIQUER | Cas pratique : construisez votre argumentation MMS

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à argumenter en MMS

- Intégrer la différence entre convaincre et persuader

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entrainer à persuader le prospect

- Traiter les objections et garder le lead en toute situation

EXPÉRIMENTER | Jeu : la bataille des objections

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à garder le lead en traitant les objections

- Engager votre prospect : les techniques de closing

ÉVALUER | Rédiger un plan d'action d'application terrain post-formation

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Développer vos talents de négociateur en situation de vente

Stratégie, posture et bonnes pratiques pour réussir ses négociations

2 jours

Réf : NEVE

Objectifs

- Adopter les postures d'une négociation réussie.
- Déjouer les super-pouvoirs des négociateurs.
- Mettre en œuvre les stratégies de négociation.
- Mettre en application les techniques d'une négociation réussie.

Les plus

- Des exercices pratiques et des jeux de rôle pour favoriser les échanges et permettre aux participants de repartir avec des techniques clé-en-main, prêtes à être utilisées sur le terrain
- La possibilité de travailler directement sur des cas clients réels apportés par les participants

Public & prérequis

Tous commerciaux BtoB ayant déjà une expérience de vente
Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
24 et 25 mai 2027
Formation à distance :
25 et 26 janvier 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 650 € HT
Réf : NEVE
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

OPTIMISER VOTRE POSTURE EN NÉGOCIATION

- Identifier le principe des préférences comportementales
  - les quatre principales préférences comportementales
  - les douze points d'observation permettant d'identifier les préférences comportementales

COMPRENDRE | Test : identifier votre préférence comportementale

EXPÉRIMENTER | Atelier : atelier d'identification des préférences comportementales

  - l'adaptabilité relationnelle, un atout majeur pour réussir vos négociations

APPLIQUER | Cas pratique : identifier les préférences et l'adaptabilité de vos principaux clients

- Adopter une posture assertive

COMPRENDRE | Test : êtes-vous assertifs ?

  - les trois postures relationnelles à limiter
  - définir la posture assertive et les comportements associés
  - distinguer les positions de vie
- Réussir sa posture émotionnelle
  - les techniques qui permettent de gérer ses réactions face aux divergences en négociation

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à gérer ses réactions émotionnelles face aux divergences

  - les techniques à mettre en application pour gérer les émotions en négociation

EXPÉRIMENTER | Jeu : le syndrome de Cannes (Éléments de distanciation émotionnelle)

EXPÉRIMENTER | Jeu : la queue de poisson (Actor's studio de distanciation émotionnelle)

METTRE EN PRATIQUE LES TECHNIQUES D'UNE NÉGOCIATION RÉUSSIE

- Négociation versus marchandage
- Les postures et super-pouvoirs des négociateurs
  - gérer la posture du négociateur adverse

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à optimiser sa posture face à un négociateur

  - les six super-pouvoirs des négociateurs

APPLIQUER | Cas pratique : rééquilibrer les super-pouvoirs des négociateurs

- Intégrer et utiliser les stratégies de négociation
  - laissez-vous une marge de manœuvre
  - argumentez avant de rentrer en négociation
  - négociez des engagements à chaque demande de concession
  - réduisez progressivement vos engagements

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à mettre en œuvre les stratégies de négociation

APPLIQUER LA POSTURE ET LES STRATÉGIES DE NÉGOCIATION EN SITUATION DE VENTE

- Préparer votre négociation en lien avec les stratégies

APPLIQUER | Cas pratique : préparer votre négociation

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle filmés : s'entrainer à négocier

- Que faire en cas de blocage ?
  - relancer la négociation en cas de blocage
  - dire non tout en continuant à négocier

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à gérer les blocages

ÉVALUER | Rédiger un plan d'action d'application terrain post-formation

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

EXCLU **INTRA**

Comment rendre vos présentations impactantes grâce à PowerPoint

PowerPoint au service de vos talents d'orateur

Durée indicative **1 jour**

Réf : YPRI

Objectifs

- Transposer ses idées dans une présentation impactante.
- Appliquer les fondamentaux d'une présentation impactante.
- Construire une présentation impactante.

Les plus

- Une formation opérationnelle et interactive, axée sur la mise en pratique
- Des trucs et astuces pour acquérir les bons réflexes d'une présentation, de sa conception à son animation

Profil des participants

- Responsables, collaborateurs face à un auditoire (réunion, conférence, présentation, formation, séminaire...) et souhaitant optimiser leurs techniques d'interventions avec un diaporama PowerPoint

Formation intra sur-mesure

- **Réf :** YPRI

Formation intra sur-mesure :
le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Informations & étude personnalisée

tél. : 02 43 23 59 89
mail : intra@gereso.fr

Programme indicatif de votre formation intra

Vous souhaitez construire une présentation efficace à l'aide de PowerPoint afin de simplifier la compréhension et la lisibilité de vos auditeurs ? Vous voulez apprendre à économiser du temps de mise en page et gagner en efficacité dans la réalisation de vos présentations ? Cette formation proposée en exclusivité intra permettra à tous les responsables et collaborateurs faisant face à un auditoire de s'approprier les fondamentaux d'une présentation impactante pour transmettre au mieux les idées

POSER LES BASES DE VOS OBJECTIFS DE PRÉSENTATION

- Identifier la cible de vos présentations
  - les spécificités d'une présentation en interne
  - les spécificités d'une présentation en externe
  - les spécificités propres au public
- Identifier les messages prioritaires
  - distinguer les messages prioritaires des messages secondaires
  - faire le lien entre objectifs et messages
- Quel contexte de présentation (réunions, salle, nombre de participants) ?
  - les présentations en petit comité
  - les présentations en mode conférence
  - les présentations à distance (Teams, Webex, Zoom)
- Les complémentarités entre l'oral et l'écrit
  - différencier les messages à l'oral des contenus écrits des présentations
  - identifier en amont les messages oraux absents de vos présentations

COMPRENDRE | Atelier : construire vos objectifs de présentation

RÉUSSIR LE DESIGN IMPACTANT DE VOS PRÉSENTATIONS

- Le choix de l'arrière-plan et le contraste
- Texte versus graphisme : quelles règles ?
- Les éléments graphiques qui perturbent la clarté
  - comment gérer les graphiques dans une présentation ?
  - comment gérer les tableaux dans une présentation ?
- Transformer une information en visuel impactant (schéma, audio, vidéo)

APPLIQUER | Atelier : construire une présentation impactante

- Optimiser les animations de vos présentations

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/**YPRI**

S'approprier les clés d'une vente complexe

Mener un entretien de vente difficile

2 jours

Réf : VEXE

Objectifs

- Communiquer efficacement pour instaurer un climat de confiance.
- Réussir les étapes d'une vente complexe.
- Développer son influence lors de la négociation.
- Conclure l'entretien en laissant une image positive.

Les plus

- A l'issue de la formation, les candidats auront gagné en assurance et en efficacité dans la réalisation de vente difficile
- Une formation centrée sur des méthodes actives et valorisantes issues du contexte professionnel, sous forme de jeux de rôle, d'échanges interactifs, de travaux de réflexion et d'exercices d'application

Public & prérequis

Commerciaux expérimentés
Prérequis : Il est nécessaire de maitriser les fondamentaux de la vente et de la négociation

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
21 et 22 juin 2027

Formation à distance :
23 et 24 novembre 2026
15 et 16 mars 2027
15 et 16 novembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 650 €HT
Réf : VEXE
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

GAGNER EN EFFICACITÉ DANS SA COMMUNICATION COMMERCIALE

- Valoriser et rassurer son client
- Développer son assertivité et acquérir davantage de confiance en soi

ÉVALUER | Test : Développez vous de l'assertivité dans votre relation de vente ?

- Utiliser l'écoute active, outil essentiel de la vente ciblée
- Gagner en conviction face à son interlocuteur, la technique cause - conséquence

EXPÉRIMENTER | Mises en situation : convaincre rapidement son interlocuteur !

RENFORCER LA QUALITÉ DE SES OUTILS D'AIDE À LA VENTE

- Réaliser un argumentaire de vente qualifié
- Rédiger un script de vente efficace

APPLIQUER | Mise en pratique : réaliser des outils de vente efficaces

- Préparer les bons supports de communication commerciale
- Préparer son entretien de vente

RÉUSSIR LES SEPT ÉTAPES D'UNE VENTE COMPLEXE

- Réussir sa phase d'accueil - Faire une bonne première impression
  - exercer son pitch commercial

APPLIQUER | Réaliser une bonne présentation

  - instaurer une relation de confiance
- Creuser sa phase de découverte
  - développer l'art de poser les bonnes questions
  - reformuler en se centrant sur les besoins du client

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : percevoir les réactions, les freins et les signaux d'achats

- Utiliser les composants d'une argumentation réussie
  - présenter efficacement son offre et bien l'argumenter
  - présenter l'offre en lien avec les besoins de votre client
- Formaliser la phase tarifaire
  - défendre son prix
  - argumenter avec intérêt
  - présenter l'offre et convaincre
- Traiter les objections avec efficacité
  - identifier les faiblesses de son offre et rédiger les contre argumentations
  - intégrer les six techniques de gestion d'objections

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : participer à un match d'objections

- Négocier son offre tarifaire
  - utiliser les règles d'or de la négociation
  - présenter ses arguments de négociation et conserver sa marge
- Conclure la vente et assurer la satisfaction du client

ASSURER LES ACTIONS POST VENTE ET FIDÉLISER SON PORTEFEUILLE CLIENT

- Lister les actions les plus rentables

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/**VEXE**

EXCLU **INTRA**

Credit management pour commerciaux

Initiation au Risque clients

Durée indicative
1 jour
Réf : YCMC

Objectifs

- Évaluer les risques liés aux délais de paiement consentis par l'entreprise à ses clients.
- Réaliser une analyse efficace et pragmatique de ses clients et/ou de ses prospects afin d'évaluer les risques d'impayés.
- Sécuriser le paiement du Chiffre d'Affaires conclu.

Les plus

- Le Risque clients abordé sous l'angle de la relation commerciale
- Les clés pour évaluer la situation économique et financière de son client
- L'opportunité d'échanger sur les contextes professionnels particuliers des participants

Profil des participants

- Directeurs des ventes, inspecteurs commerciaux, VRP, vendeurs sédentaires, Administration des ventes (ADV), commerciaux, directeur commercial

Formation intra sur-mesure

- **Réf :** YCMC

Formation intra sur-mesure :
le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Informations & étude personnalisée

tél. : 02 43 23 59 89
mail : intra@gereso.fr

Programme indicatif de votre formation intra

En tant que commercial, vous jouez un rôle crucial dans la croissance et la rentabilité de votre entreprise. La gestion efficace du crédit est un aspect essentiel de votre travail, car cela vous permet de maintenir des relations solides avec vos clients tout en minimisant les risques financiers pour votre organisation. Cette formation, proposée en exclusivité intra, vous permettra d'explorer en détail les différents aspects du crédit management et son impact sur votre activité commerciale

Ce programme est mis à jour en temps réel pour prendre en compte les dernières nouveautés

LES ENJEUX DU "CRÉDIT CLIENT"

- Identifier le mécanisme et les origines de la défaillance des entreprises

COMPRENDRE | Expliquer l'importance de la politique crédit en quelques calculs

- Les différents acteurs du Credit Management
- Les règles juridiques venant impacter la fonction crédit : LME, facturation, prescription...

LES CLÉS DE COMPRÉHENSION DE LA SANTÉ FINANCIÈRE DU CLIENT/PROSPECT

- Les différentes approches possibles
- Les sources d'information utiles : sources financières, juridiques, commerciales...
- Les basiques de l'analyse financière orientée risque clients

APPLIQUER | Cas pratique : lecture d'un bilan et d'un compte de résultat

LES OUTILS PERMETTANT DE LIMITER LE RISQUE CLIENT

- Les outils contractuels : l'importance des documents juridiques lors du cycle de commercialisation

COMPRENDRE | Travail de réflexion autour des Conditions Générales de Vente (CGV)

- Les moyens de paiement

ÉVALUER | Synthèse avantages/inconvénients des différents moyens de paiement

- Sécuriser le paiement des factures dans le cadre de la relation commerciale
  - assurance crédit et affacturage : opportunités et contraintes
  - être pro-actif dans la sécurisation du paiement : Dailly, Délégation de paiement, sûretés...

LA SURVENANCE DE L'IMPAYÉ : QUEL RÔLE POUR LE SERVICE COMMERCIAL ?

- Le positionnement dans la phase de relance

APPLIQUER | Rédiger un process de relance

- Les outils de négociation et de pression pour obtenir le paiement

APPLIQUER | Illustration : rédiger un protocole d'accord

- Redressement et liquidation judiciaire : identifier les impacts pour la relation commerciale

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Finance pour commerciaux

Les leviers commerciaux de la performance financière

2 jours

Réf : FHFCOM

Objectifs

- Identifier les indicateurs financiers clés pour mesurer la performance commerciale.
- Renforcer la collaboration entre équipes commerciales et financières.
- Mettre en oeuvre les techniques de fixation et d'évolution des prix de vente.
- Analyser les variations du chiffre d'affaires et des marges par rapport à l'année précédente ou aux prévisions.
- Mobiliser les leviers commerciaux pour soutenir la croissance rentable et améliorer la trésorerie.

Les plus

- Des outils simples et immédiatement applicables pour aligner actions commerciales et performance financière
- Un format pédagogique dynamique articulé autour de quiz, cas pratiques et la transposition au contexte de chaque participant
- Un plan d'action personnalisé pour ancrer les apprentissages et accompagner la mise en œuvre au sein des équipes commerciales

Public & prérequis

Managers commerciaux et marketing, managers de projet, managers financiers et non financiers qui souhaitent maîtriser les aspects économiques de l'activité commerciale

Prérequis : Aucun niveau de connaissance préalable n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
30 et 31 mars 2027
24 et 25 juin 2027
29 et 30 septembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 905 € HT
Réf : FHFCOM
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

COMPRENDRE LE LIEN ENTRE MODÈLE D'ENTREPRISE ET CYCLE FINANCIER

- Traduire les choix stratégiques dans le cycle financier
- Identifier les attentes de rentabilité, de croissance et de génération de cash
- Comprendre l'impact du modèle économique sur les flux de financement

COMPRENDRE | Illustration : schéma de cycle économique appliqué à un modèle B2B

APPLIQUER | Cas pratique : associer cycle financier et modèle économique d'une PME de service

ÉVALUER | Quiz : à votre avis... Une activité à faible marge peut-elle générer beaucoup de cash?

CONSTRUIRE SON MODÈLE DE REVENUS

- Flux de valeur : proposition client et typologie de revenus
- Fixation des prix : markup, point mort, valeur perçue
- Reconnaissance du chiffre d'affaires au compte de résultat

COMPRENDRE | Étude de cas : analyse de plusieurs modèles de pricing

APPLIQUER | Cas pratique : évaluer l'impact d'un changement de modèle tarifaire sur la rentabilité

ÉVALUER | Quiz : à votre avis... Quel impact d'une facturation à l'usage sur le résultat ?

COMPRENDRE SON MODÈLE DE COÛTS

- Coûts variables, fixes, seuil de rentabilité et structure par canal
- Levier opérationnel et sensibilité au volume
- Impact des choix de distribution sur la structure de coûts

COMPRENDRE | Analyse : grille de lecture coûts/facteurs-clés

APPLIQUER | Cas pratique : calculer un seuil de rentabilité selon deux canaux de vente

ÉVALUER | Quiz : à votre avis... Une forte croissance garantit-elle la rentabilité?

DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ AVEC LES CLIENTS EXISTANTS

- Analyse CA et marges : effets prix, mix, volume, churn
- Inflation, indexation, effet change
- Modélisation de la croissance, attrition, coût d'acquisition, valeur d'un client

COMPRENDRE | Étude de données : analyse de variation du chiffre d'affaires

APPLIQUER | Cas pratique : mesurer la rentabilité d'un portefeuille client à 3 ans

ÉVALUER | Quiz : à votre avis... Faut-il toujours investir plus sur les clients fidèles ?

GÉNÉRER DU CASH SUR LES VENTES

- Optimisation du besoin en fonds de roulement
- Cycle O2C (Order to Cash), délais de paiement, encaissement
- Gestion des impayés et efficacité du recouvrement

COMPRENDRE | Illustration : du chiffre d'affaires au cash

APPLIQUER | Cas pratique : identifier les leviers de réduction du BFR sur une activité récurrente

ÉVALUER | Quiz : à votre avis... Que vaut une vente non encaissée ?

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Booster votre closing de vente grâce aux meilleures méthodes d'expert

Maximisez vos résultats de vente

1 jour

Réf : CLOV

Objectifs

- Préparer son closing en intégrant les facteurs de réussite.
- Formuler un closing efficace.
- Réussir son closing.

Les plus

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Les méthodes et outils indispensables pour conclure une vente

Public & prérequis

Tous commerciaux
Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
23 novembre 2026
30 mars 2027
1 octobre 2027

Formation à distance :
14 mai 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 100 € HT
Réf : CLOV
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

LE CLOSING SE PRÉPARE : LES FACTEURS QUI FAVORISENT LE CLOSING

- Une excellente connaissance de l'actualité du client et de son secteur d'activité
  - identifier les informations pertinentes concernant l'actualité de votre client
  - identifier les informations pertinentes concernant le secteur d'activité du client
  - comment utiliser ses informations au moment du closing

APPLIQUER | Cas pratique client / prospect

- Une découverte basée sur une approche émotionnelle
  - l'impact de l'intelligence émotionnelle dans la prise de décision
  - comment utiliser l'intelligence au moment du closing

COMPRENDRE | Identifier l'impact de l'approche émotionnelle sur la prise de décision du client / prospect

- Une argumentation persuasive (convaincre versus persuader)

COMPRENDRE | Identifier les arguments persuasifs

- Une excellente connaissance comportementale de votre client / prospect
  - identifier le fonctionnement comportemental de votre client
  - mettre en avant une posture d'adaptabilité pour mieux conclure
  - comment mettre en œuvre l'adaptabilité à l'occasion du closing

COMPRENDRE | Identifier les comportements types des clients / prospects

FORMULER UN CLOSING EFFICACE

- La proposition directe
- L'alternative orientée
- La synthèse centrée client
- L'affirmative interrogative

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entrainer à conclure une vente

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/CLOV

Gérer efficacement les situations commerciales difficiles

Comment faire face et lever les objections, blocages, conflits... ?

2 jours

Réf : CODI

Objectifs

- Déployer ses compétences personnelles et sociales au service de la vente et de la négociation.
- Gérer les situations délicates en clientèle pour gagner en efficacité.
- Traiter les situations commerciales difficiles.
- Appliquer les règles de la négociation.
- Adopter les bonnes pratiques d'une négociation pour gagner des ventes.

Les plus

- Les stagiaires repartent avec une feuille de route des actions à mettre en œuvre dans leur activité professionnelle
- La formation, basée sur les techniques de ventes, est enrichie des cas de figure des participants, étudiés durant la formation
- Des training tout au long des deux jours pour une formation dynamique et une application immédiate.

Public & prérequis

Tous commerciaux avec l'expérience de l'entretien de vente, chargés de clientèle, chargés d'affaires, technico-commerciaux, responsables commerciaux

Prérequis : Il est recommandé de disposer d'une première expérience dans la vente et d'avoir réalisé des rendez-vous en clientèle

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
26 et 27 novembre 2026
21 et 22 juin 2027

Formation à distance :
15 et 16 mars 2027
4 et 5 novembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 650 € HT
Réf : CODI
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

S'APPROPRIER LES DIFFÉRENTES FORMES DE COMMUNICATION

- Définir ses compétences personnelles et sociales
  - renforcer l'image de l'entreprise

IDENTIFIER LES SITUATIONS DÉLICATES EN CLIENTÈLE

- Identifier l'origine des conflits
  - gérer les situations délicates (litiges, clients envahissants, annonce d'une mauvaise nouvelle)
  - analyser les objections clients en vente et élaborer des réponses adaptées

S'APPROPRIER LES RÈGLES EN NÉGOCIATION

- Définir la notion de négociation
  - identifier les curseurs du pouvoir
  - définir les règles à appliquer

PRÉPARER SA NÉGOCIATION

- Définir ses objectifs selon la rentabilité de son affaire
  - préparer ses arguments et les hypothèses en clientèle
  - analyser le rapport de force

SORTIR DES SITUATIONS DE MARCHANDAGE DANS UNE NÉGOCIATION

- Clarifier les intérêts de chacun
  - argumenter avant de rentrer en négociation
  - réussir à négocier des contreparties
  - répondre aux objections en creusant et en isolant la demande
  - conserver le lead en entretien
  - engager le client vers la signature

APPLIQUER | Chacun des points traités fera l'objet d'applications pratiques : atelier, jeux de rôle, mises en situations,...

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Augmenter votre impact commercial grâce à l'incarnation et au pitch

Captivez votre audience et stimulez vos ventes

2 jours

Réf : SPIT

Objectifs

- Exploiter le commercial storytelling pour convaincre.
- Réaliser un pitch impactant.
- Améliorer sa posture d'orateur.
- Adapter sa posture au contexte, de la réunion à la convention.

Les plus

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Une formation qui permet d'accroitre son efficacité commerciale
- L'identification de ses points forts en matière de communication

Public & prérequis

Tous commerciaux ou entrepreneur
Prérequis : Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
25 et 26 janvier 2027
25 et 26 mars 2027
30 septembre 2027 et 1er octobre 2027
Formation à distance :
12 et 13 novembre 2026

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 650 € HT
Réf : SPIT
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Programme de votre formation

LA NOTION DE STORYTELLING ET DE PITCH

- Storytelling versus Pitch
- Quels sont les objectifs du storytelling et du pitch ?
- Les enjeux du storytelling à l'ère du digital
- Convaincre et persuader : quelles différences ?

LES ÉTAPES D'UN PITCH IMPACTANT

- Les caractéristiques d'un pitch impactant
  - une accroche permettant de capter l'attention et persuader
  - une promesse porteuse de valeur ajoutée
  - des solutions centrées client pour convaincre
  - convaincre et persuader pour engager

APPLIQUER | Atelier de construction d'un pitch

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer au pitch

- Le pitch elevator

APPLIQUER | Atelier de construction d'un pitch elevator

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer au pitch elevator

- Etre capable de structurer une réponse rapide, pour une prise de parole spontanée

L'ART DU STORYTELLING

- Les caractéristiques d'un storytelling
  - renforcer l'adhésion du public
  - créer un ancrage émotionnel
  - permettre une projection de l'auditoire
- Structuration de la mise en récit : la "Monroe"
- Comment créer un récit adapté
  - anticiper et prévenir les objections
  - quel storytelling impactant en phase d'argumentation ?
  - comment impacter par le storytelling lors du traitement des objections ?

APPLIQUER | Atelier de construction de storytelling

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à tester son storytelling

L'OUTIL CORPS

- Comprendre les trois catégories de communication, verbale, non-verbale, para-verbale.
- Maîtriser son corps, sa voix, sa respiration
- Comprendre et maîtriser son trac et son stress
- S'impliquer dans sa prise de parole pour se différencier

EXPÉRIMENTER | Mise en situation individuelle filmée

SE METTRE EN CONDITION, L'ÉTAT OPTIMAL DE L'ORATEUR IMPACTANT

- Se centrer, le « pourquoi » de son intervention
- Se rendre disponible, échanger et non monologuer

EXPÉRIMENTER | Mise en situation - Debriefing

- Être attentif à son interlocuteur et se mettre en empathie pour s'adapter
- Établir un lien émotionnel entre vous et l'interlocuteur

SE METTRE EN SCÈNE CAPTER L'ATTENTION

- Identifier ce que j'émets en tant que personne, et le mettre au service de mon discours et de mon service
- S'adapter pour intéresser, de la salle de réunion au plateau de convention

APPLIQUER | Mise en situation filmée et debriefing

DÉFINIR LES AVANTAGES ET LES LIMITES D'UN POWER POINT

- Identifier les besoins auxquels répond le power point
- Adapter son power point au contexte
- Comment présenter avec power point, sans se mettre en concurrence

EXPÉRIMENTER | Mise en situation - Debriefing

Leadership pour commerciaux

Développer votre leadership par intelligence relationnelle

1 jour

Réf : LEIR

Objectifs

- Développer son intelligence relationnelle.
- Utiliser les clés de l'adaptabilité relationnelle.
- Réussir sa communication commerciale avec l'intelligence émotionnelle.

Les plus

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Les outils, méthodologies et conseils personnalisés d'un consultant expert

Public & prérequis

Tous commerciaux
Prérequis : Il est recommandé de disposer d'une expérience réussie dans la relation client

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
19 mars 2027
22 juin 2027
12 octobre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 100 € HT
Réf : LEIR
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE, MODE D'EMPLOI

- Qu'appelle-t-on intelligence relationnelle ?
- Les liens entre l'intelligence relationnelle et l'intelligence émotionnelle
- Qu'appelle-t-on intelligence émotionnelle ?

RÉUSSIR L'ADAPTABILITÉ RELATIONNELLE AVEC VOS CLIENTS / PROSPECTS

- Intégrer la différence entre comportements et psychologie
- De quelle façon l'observation des comportements permet d'identifier les préférences relationnelles de votre interlocuteur ?
  - identifier l'importance du verbal
  - identifier l'importance du para-verbal
  - identifier l'importance du non-verbal

ÉVALUER | Test DISC

- Les 12 points d'observation permettant d'identifier les préférences relationnelles de votre interlocuteur

ÉVALUER | Test : déterminer votre potentiel relationnel

COMPRENDRE | Cas pratique : identifier les préférences relationnelles

- L'intelligence relationnelle ou comment s'adapter ?
  - les composantes de l'adaptabilité relationnelle
  - mettre en œuvre son adaptabilité relationnelle

EXPÉRIMENTER | Jeu de rôle : mettre en œuvre les outils de l'adaptabilité relationnelle

L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE, UN ATOUT DANS LES RELATIONS

- Le pouvoir des émotions dans la relation avec l'autre
- Utiliser les émotions dans les différentes phases de l'entretien avec un client / prospect

COMPRENDRE | Test : intelligence émotionnelle

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/LEIR

Leadership pour managers commerciaux

Pratiquer un management fédérateur

2 jours

Réf : LEMA

Objectifs

- Adopter la posture du manager coach pour un management fédérateur.
- Accompagner vos collaborateurs dans la mise en œuvre de leurs objectifs de moyens.
- Fédérer vos équipes autour d'une stratégie commune.

Les plus

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Les outils, méthodologies et conseils personnalisés d'un consultant expert

Public & prérequis

Tous managers commerciaux
Prérequis : Il est nécessaire de disposer d'une expérience de la relation client et d'être en poste en tant que manager commercial

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
1 et 2 mars 2027
15 et 16 novembre 2027
Formation à distance :
14 et 15 décembre 2026
3 et 4 juin 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 650 €HT
Réf : LEMA
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

CRÉER LE LIEN ENTRE ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Identifier le rôle vertueux du manager dans le relais des orientations stratégiques
  - intégrer la différence entre objectifs stratégiques et objectifs opérationnels
  - la posture managériale en lien avec les orientations stratégiques
- Faire adhérer les collaborateurs aux orientations stratégiques
  - comment structurer son message auprès de vos collaborateurs
  - comment impliquer les collaborateurs dans les orientations stratégiques

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : faire adhérer les collaborateurs aux orientations stratégiques

ENJEUX ET POSTURE DU MANAGER COACH, UN MANAGEMENT FÉDÉRATEUR

- Identifier les différences entre le management, le leadership et le management coach
- Comment passer de manager à leader ?

COMPRENDRE | Test : mes orientations de leadership

- Comment passer de manager à manager-coach ?
  - la posture coach pour faire progresser vos collaborateurs
  - comment rendre vos collaborateurs acteurs de la réussite grâce à votre posture coach
  - responsabiliser vos collaborateurs grâce à votre posture coach

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : adopter une posture de manager-coach lors d'un entretien avec un de vos collaborateurs

- Les quatre piliers du développement des compétences des collaborateurs

APPLIQUER | Atelier : identifier la phase d'apprentissage de vos collaborateurs

- Les quatre niveaux de maturité des collaborateurs

COMPRENDRE | Intégrer le leadership situationnel

- Gérer les décalages entre objectifs de moyens et objectifs de résultats
  - intégrer la différence entre un objectif de moyen et un objectif de résultat
  - débriefer vos collaborateurs sur leurs objectifs de moyens et de résultat

APPLIQUER | Cas pratique : construire votre matrice d'objectifs de moyens et de résultats

EXPÉRIMENTER | Jeu de rôle : mener un entretien "moyens versus résultats" avec un de vos collaborateurs

FÉDÉRER SON ÉQUIPE AUTOUR D'UNE IDENTITÉ COMMUNE

- Exploiter l'intelligence collective de votre équipe
- Faciliter l'agilité et la créativité au quotidien

EXPÉRIMENTER | Jeu de rôle : s'entrainer à fédérer une équipe autour d'un thème commun

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

EXCLU **INTRA**

Professionnaliser votre vente en boutique et magasin (retail)

Développer les techniques de vente les plus efficaces pour augmenter les résultats commerciaux

Durée indicative **1 jour**

Réf : YVBM

Objectifs

- Créer un climat de confiance dès les premiers instants.
- Détecter les besoins des clients.
- Argumenter en lien avec les besoins des clients.
- Embarquer la décision de son client.

Les plus

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Des exemples concrets inspirés du quotidien des vendeurs, pour répondre efficacement aux problématiques réelles des participants

Profil des participants

- Tout vendeur en magasin

Formation intra sur-mesure

- **Réf :** YVBM

Formation intra sur-mesure :
le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Informations & étude personnalisée

tél. : 02 43 23 59 89
mail : intra@gereso.fr

Programme indicatif de votre formation intra

Vous êtes propriétaire d'une boutique ou vendeur en magasin et vous voulez améliorer vos compétences de vente ou celles de vos équipes. Pour vous aider ou aider vos équipes à définir les besoins des clients, les conseiller efficacement et les fidéliser à long terme, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour gagner en assurance et en efficacité pour améliorer vos techniques de vente

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL EN MAGASIN

- Réussir le premier contact
- Donner confiance dès les premiers instants

CRÉER UN CLIMAT DE CONFIANCE

- La posture relationnelle (verbale, para-verbale, non-verbale)
- Déterminer la proxémie et la gestion de l'espace

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entrainer à créer un climat de confiance

LES ÉTAPES DE LA VENTE EN MAGASIN

- Intégrer les techniques de questionnement et détecter les besoins des clients

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entrainer à détecter les besoins des clients

- Définir les intentions d'achat des clients
- Mettre en place la reformulation pour mieux interpréter les besoins des clients

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entrainer à reformuler

- Argumenter en lien avec les besoins des clients : l'argumentation BMS (Besoins, Moyens, Solutions)

APPLIQUER | Atelier : construire son argumentation

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à argumenter

- Embarquer la décision de votre client
  - traiter les objections
  - conclure la vente

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entrainer à embarquer la décision de votre client

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/**YVBM**

EXCLU **INTRA**

Être tuteur d'un commercial

Intégrer et fidéliser, les bonnes pratiques

Durée indicative
2 jours
Réf : YTUC

Objectifs

- Intégrer le rôle du tuteur.
- Préparer sa feuille de route.
- Utiliser des outils pour accompagner le tutoré avec efficacité.
- Adopter la posture de coach-facilitateur auprès du tutoré.

Les plus

- Une formation pratico-pratique, permettant une application concrète, dès le retour sur le terrain
- Une formation interactive s'articulant autour de nombreux ateliers et jeux de rôle

Profil des participants

- Coachs, tuteurs, managers-coachs

Formation intra sur-mesure

- **Réf :** YTUC

Formation intra sur-mesure :
le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Informations & étude personnalisée

tél. : 02 43 23 59 89
mail : intra@gereso.fr

Programme indicatif de votre formation intra

Conduire un nouveau collaborateur vers l'autonomie en entreprise est une responsabilité importante. Le tuteur doit aider le nouvel employé à s'intégrer rapidement et efficacement dans son rôle de commercial. Identifier les besoins de formation de son nouveau collègue et lui fournir les outils et les compétences nécessaires pour réussir dans son travail sont les rôles d'un tuteur. Pour aider vos tuteurs à créer un environnement de travail positif et à maintenir une communication efficace avec son commercial pour assurer sa réussite à long terme, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour adopter le rôle et la posture de tuteur et accompagner le tutoré avec efficacité

DÉFINIR LE RÔLE DU TUTEUR

- Tuteur, développeur de talent, accompagnateur
- Identifier les enjeux du tutorat et le mode opératoire

DÉFINIR LA FEUILLE DE ROUTE AVEC LE TUTORÉ

- Présenter son rôle
- Présenter les relations d'accompagnement
- Présenter les objectifs

EXPÉRIMENTER | Jeu de rôle : le premier entretien avec le tutoré

LE TUTEUR, UN COACH FACILITATEUR

- Élaborer un diagnostic des compétences acquises et à acquérir : un outil, le TCA

APPLIQUER | Atelier : construire un TCA

- Construire le parcours d'accompagnement

APPLIQUER | Atelier : construire le parcours d'accompagnement du tutoré

ACCOMPAGNER L'AUTONOMIE DU TUTORÉ

- Les quatre piliers du développement des compétences
  - l'attention
  - l'engagement actif
  - le retour d'information
  - la consolidation

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : gérer chacune des étapes de l'apprentissage

RÉALISER UN FEEDBACK POSITIF ET ENGAGEANT

- Intégrer les techniques de questionnement
- Engager le tutoré dans l'échange constructif
- Faire prendre conscience des étapes à franchir

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : réaliser un feedback positif et engageant

FINALISER UNE ACTION DE TUTORAT

- Effectuer le bilan du tutorat en co-construction avec le tutoré
- Fixer les actions à venir en totale autonomie

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : finaliser une action de tutorat

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/**YTUC**

EXCLU **INTRA**

Professionnaliser votre accueil physique et téléphonique

Devenez un expert en communication

Durée indicative **1 jour**

Réf : YPHT

Objectifs

- Développer en situation professionnelle les fondamentaux de l'accueil physique et téléphonique.
- Appliquer les techniques de communication en situation d'accueil.
- Gérer efficacement les tensions en situation d'accueil.

Les plus

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Une formation riche en illustrations concrètes, directement issues des situations rencontrées sur le terrain et parfaitement adaptées aux besoins des participants

Profil des participants

- Toute personne en situation d'accueil

Formation intra sur-mesure

- **Réf :** YPHT

Formation intra sur-mesure :
le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Informations & étude personnalisée

tél. : 02 43 23 59 89
mail : intra@gereso.fr

Programme indicatif de votre formation intra

Vous souhaitez améliorer l'expérience client en renforçant les compétences de vos employés en matière d'accueil, définir correctement les besoins des clients et leur offrir un accueil chaleureux et professionnel, qu'il s'agisse d'un accueil en personne ou téléphonique ? Vous désirez développer les meilleures pratiques pour gérer les interactions avec les clients et les techniques pour améliorer la communication verbale et non verbale ? Pour vous aider ou aider vos équipes à définir les besoins des clients, les conseiller efficacement et les fidéliser à long terme, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour gérer efficacement les interactions avec les clients et avoir une meilleure confiance en vous pour communiquer de manière professionnelle et efficace

IDENTIFIER LES ENJEUX DE L'ACCUEIL

- L'importance du premier contact
- L'importance de l'image de la qualité de service

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL

- Intégrer les spécificités du non-verbal (accueil physique)
  - le poids de la gestuelle et des mimiques (regard, sourire)
  - intégrer la proxémie et la gestion de l'espace

EXPÉRIMENTER | Jeu de rôle : gérer son non-verbal en phase d'accueil

- Identifier les spécificités du para-verbal et du verbal (accueil physique et téléphonique)
  - la voix : les règles concernant le débit, le rythme, l'articulation et le volume
  - le vocabulaire : les formules à privilégier, celles à éviter

APPLIQUER | Atelier : les formules à privilégier

  - le vocabulaire : les mots forts, les mots faibles, les mots freins

APPLIQUER | Atelier : les 3F

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : gérer le para-verbal et le verbal

- Les techniques de communication
  - l'écoute et l'écoute active
  - utiliser la reformulation
  - mettre en place les techniques de questionnement

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : gérer les techniques de communication

ACCUEIL ET SITUATIONS TENDUES

- Les règles pour solutionner les divergences en situation d'accueil
- Les règles pour solutionner les tensions en situation d'accueil

EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : gérer les situations tendues

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/**YPHT**

EXCLU **INTRA**

Communiquer et présenter avec impact - Stage intensif pour commerciaux

Améliorez votre communication pour des présentations convaincantes

Durée indicative **2 jours**

Réf : YCPI

Objectifs

- Améliorer sa posture relationnelle face à un client.
- Développer une communication impactante.
- Analyser le rôle et l'impact des émotions dans la communication.

Les plus

- Une formation opérationnelle pour prendre conscience de l'impact de sa communication et de son "outil corps"
- De bonnes pratiques et des conseils individualisés pour identifier ses points forts en matière de communication impactante
- La possibilité pour les participants de venir avec leurs pitchs et mises en situations réelles pour les travailler avec le consultant

Profil des participants

- Tous commerciaux souhaitant améliorer leur capacité à communiquer efficacement en public

Formation intra sur-mesure

- **Réf :** YCPI

Formation intra sur-mesure :
le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Informations & étude personnalisée

tél. : 02 43 23 59 89
mail : intra@gereso.fr

Programme indicatif de votre formation intra

Vous souhaitez améliorer votre communication en public et votre capacité à présenter des idées de manière convaincante ? Vous désirez apprendre les techniques de présentation efficaces et les méthodes pour communiquer avec impact, que ce soit lors de présentations en groupe ou de réunions individuelles ? Pour vous aider à développer une communication impactante, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour améliorer votre posture relationnelle face à un client.

L'OUTIL CORPS

- Identifier les trois catégories de communication, verbale, non-verbale, para-verbale
- Prendre conscience de l'importance de son corps et de celui de son auditoire
- Maîtriser son corps
- Maîtriser sa voix
- Gérer sa respiration
- Définir et gérer son trac et son stress

EXPÉRIMENTER | Mise en situation individuelle filmée - Débriefing

SE METTRE EN CONDITION, L'ÉTAT OPTIMAL DE L'ORATEUR IMPACTANT

- Se centrer, le « pourquoi » de son intervention
- S'impliquer dans sa prise de parole
- Se relaxer et s'échauffer
- Se rendre disponible, échanger et non monologuer

EXPÉRIMENTER | Mise en situation - Débriefing

SE METTRE EN SCÈNE, CAPTER L'ATTENTION

- Identifier ce que j'émets en tant que personne, et le mettre au service de mon discours
- Rythmer sa prise de parole
- Jouer avec son regard
- S'exprimer avec son corps et sa gestuelle

APPLIQUER | Mise en situation filmée - Débriefing

IDENTIFIER SON AUDITOIRE, SON BESOIN, SES ÉMOTIONS

- Être attentif à son interlocuteur et se mettre en empathie pour s'adapter
- Établir un lien émotionnel entre vous et l'interlocuteur
- L'introduction et la conclusion, les étapes essentielles pour persuader en plus de convaincre

APPLIQUER | Cas pratique : structurer un récit - Restitution au groupe

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/**YCPI**

Fondamentaux du e-commerce

Élaborer, déployer et piloter une stratégie de vente en ligne

2 jours

Réf : ECOM

Objectifs

- Bâtir une stratégie e-commerce pour ensuite en piloter son déploiement opérationnel.
- Intégrer les fondamentaux d'un site web : le CMS, l'offre, l'arborescence, les fonctionnalités.
- Appliquer les techniques du e-merchandising, UX et UI.
- Utiliser les différents leviers permettant de générer du trafic et des conversions sur son site e-commerce.
- Piloter sa performance en ligne.

Les plus

- Un panorama complet des stratégies, techniques et outils pour vendre sur le web
- Une formation pratico-pratique avec de nombreux ateliers
- Des exemples de logiciels gratuits ou en freemium à utiliser

Public & prérequis

Responsables marketing, marketing-communication, digital, marketing client / relationnel, expérience client, promotion des ventes, chefs de projet digital. e-commerce ou toute personne souhaitant acquérir les techniques, méthodes et outils pour développer ses ventes à travers les canaux digitaux.
Prérequis : Aucun niveau de connaissance préalable n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
1 et 2 février 2027
15 et 16 novembre 2027

Formation à distance :
20 et 21 mai 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 635 € HT
Réf : ECOM
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

Cette formation intègre les toutes dernières actualités et outils ayant une incidence sur la performance en e-commerce : updates Google, Google Analytics 4, Chat GPT

LES FONDAMENTAUX : LE MARCHÉ, LES CLIENTS, LES BRIQUES POUR CONSTRUIRE SON SITE

- Les chiffres du marché, son évolution, les grandes tendances, avec les dernières mises à jour
  - le marché français, valeur, croissance, au global et par secteur, évolution du panier moyen, des taux de conversion
  - le marché européen et mondial, mise en perspective
  - impact RSE
- Le comportement du consommateur
  - une maturité des acheteurs en ligne
  - le parcours client en ligne : la matrice CEPA (Consideration, Evaluation, Purchase, Advocacy)
  - le "messy middle" selon Google
  - les incidences sur le e-commerce
- Les briques indispensables d'un site e-commerce
  - quel business model choisir ? Market place, vente directe, abonnement...
  - choisir sa solution e-commerce : comment arbitrer entre les différents CMS (Prestashop, Magento, Shopify...)
  - quels modes de livraison choisir ? Stocker ou passer par un prestataire ?
  - quels moyens de paiement proposer ? Qu'est-ce qu'un PSP ?

APPLIQUER | Atelier : auditer les briques de votre site web

CRÉER DU TRAFIC

- L'équation du web : CA = trafic x panier moyen x taux de conversion
- Comment construire le trafic vers son site web ?
- Les différents leviers : direct, SEO, SEA, affiliation, réseaux sociaux, e-mailing...
- Les différents indicateurs de trafic (KPI) à suivre : CPC, CPV, CPM, CPA...
- Quel levier pour quel objectif, sous quelle temporalité ?

COMPRENDRE | Atelier SEO : trouver et investir sur les bons mots clés, la logique de longue traîne

APPLIQUER | Définir sa stratégie d'acquisition de trafic

AVOIR UN SITE EFFICACE : NAVIGATION ET MERCHANDISING UX / UI

- Convertir son trafic en vente : les meilleures pratiques de l'e-merchandising
  - la Home Page : démonstration, comparaison de sites, top 20 des meilleures pratiques
  - le moteur de recherche : les enjeux, focus sur la page de résultat de recherche
  - la page produit : que mettre en valeur ? Comment augmenter son taux de clic ?
  - le tunnel de commande : depuis la mise au panier jusqu'au paiement, les étapes importantes

APPLIQUER | Atelier sur les étapes et les bonnes pratiques de conversion

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Vendre plus et mieux à l'ère du digital et des réseaux sociaux

Pratiquer le Social Selling

2 jours

Réf : SOSE

Objectifs

- Analyser les enjeux des réseaux sociaux.
- Faire du SMO : Social Media Optimisation.
- Adapter sa communication aux principaux réseaux.
- Élaborer des posts impactants, texte et image.
- Utiliser LinkedIn pour en faire un outil de Social Selling et de prospection.

Les plus

- Des ateliers pratiques pour un ROI rapide, sur les posts, sur l'algorithme des réseaux sociaux, sur la prospection commerciale et gestion du bad buzz
- Une pédagogie active, s'appuyant sur de nombreuses applications pédagogiques

Public & prérequis

Tout commercial dans une démarche B2B souhaitant utiliser les réseaux sociaux, les optimiser et prospecter avec LinkedIn
Prérequis : Aucun niveau de connaissance préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
26 et 27 novembre 2026
8 et 9 juillet 2027
Formation à distance :
1 et 2 avril 2027
25 et 26 novembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 650 € HT
Réf : SOSE
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

Les réseaux sociaux prennent de plus en plus d'importance, LinkedIn est devenu un indispensable, soyez à jour des dernières tendances

LES FONDAMENTAUX

- Panorama, enjeux, tendances
- Temps passés sur les réseaux sociaux, usages, panorama France et Mondial
- Les dernières tendances : Podcast, short vidéo, Super App, Metaverse
- Les comportements, les changements, les devices, les objectifs à poursuivre

SMO : SOCIAL MEDIA OPTIMIZATION

- SEM = SEO + SEA + SMO Search Engine Marketing = référencement naturel et payant + les réseaux sociaux
- SMO = Social Media Optimization : Que faire sur les réseaux sociaux ? Comment les utiliser en complément d'un site web ?
- Les principaux KPI : taux de réaction, taux d'engagement
- Les meilleures pratiques à adopter par réseau social

APPLIQUER | Atelier pratique : comparer avec les concurrents, les leaders, définir sa stratégie

- La ligne éditoriale : quoi publier ? Sujet, information, forme, utiliser la curation

APPLIQUER | Atelier pratique : rendre vos posts plus impactants

- Les risques des réseaux sociaux, comment optimiser son e-reputation, que faire en cas de bad buzz ?

APPLIQUER | Atelier pratique : gérer le bad buzz

SOCIAL SELLING

- Comment utiliser les réseaux sociaux pour développer ses ventes ?
  - les influenceurs et l'affiliation ou le display
  - ses propres comptes pour générer du trafic et des ventes
  - la nouvelle tendance du Live Shopping
- Cas particulier de LinkedIn : upgradez votre profil à un niveau expert

APPLIQUER | Atelier pratique : upgrader votre profil au niveau Expert

- LinkedIn : qui inviter dans son réseau, quoi poster, comment augmenter son nombre de vues ?

APPLIQUER | Atelier pratique : inviter 100 personnes

EXPÉRIMENTER | Atelier pratique : rédiger un post, et viser 2 000 vues minimum

- LinkedIn : s'en servir pour faire de la prospection et de la fidélisation

COMPRENDRE | Exemples de comptes, de cas d'entreprise

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/**SOSE**

COMPATIBLE DDA NOUVEAU

Optimiser sa prospection multicanale avec l'intelligence artificielle

Gagner en efficacité commerciale et renforcer sa réactivité

1 jour

Réf : IACO

Objectifs

- Intégrer les usages et les limites de l'IA générative dans les activités commerciales.
- Identifier les bons outils pour automatiser la prospection multicanale.
- Concevoir des prompts adaptés aux objectifs commerciaux.
- Exploiter l'IA pour créer des supports, structurer des campagnes et répondre aux objections des clients.
- Développer des compétences pratiques pour intégrer l'IA dans la gestion quotidienne.

Les plus

- Identification des attentes des participants et des problématiques individuelles,
- Brainstorming collectif, séquences de questions réponses, échanges collectifs
- Études de cas, ateliers collaboratifs, exercices pratiques & simulations des outils d'IA
- Évaluation des acquis à l'aide d'outils pédagogiques digitaux

Public & prérequis

Commerciaux sédentaires ou itinérants, Business developers et chargés d'affaires, responsables marketing et communication, chefs de produit, chefs de projet commerciaux
Prérequis : Aucun niveau de connaissance préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
18 janvier 2027
13 septembre 2027

Formation à distance :
27 novembre 2026
12 avril 2027
15 novembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 030 € HT
Réf : IACO
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Programme de votre formation

INTRODUCTION À L'UNIVERS DE L'IA APPLIQUÉE AU COMMERCE

- Comprendre les fondamentaux de l'intelligence artificielle
- Explorer les fonctions de l'IA générative dans le contexte commercial : gain de temps, personnalisation, automatisation
- Focus sur les modèles comme ChatGPT : fonctionnement, bénéfices et limites
- Illustration des usages commerciaux : rédaction d'argumentaires, contenu marketing, interaction client assistée par IA

COMPRENDRE | Brainstorming collectif : les impacts potentiels de l'IA dans le quotidien commercial

CADRE ÉTHIQUE, JURIDIQUE ET STRATÉGIQUE DE L'IA EN ENTREPRISE

- Identifier les apports et les dérives potentielles
- Intégrer les exigences légales : RGPD, transparence des contenus générés, respect des données clients
- Adopter une posture responsable
- Assurer la fiabilité des contenus IA : visuels, descriptifs, éléments de langage
- Préserver l'unicité du discours de marque face à la standardisation des contenus

LES OUTILS D'IA DÉPLOYÉS DANS LA SPHÈRE COMMERCIALE

- Panorama d'outils IA par fonction : prospection, CRM intelligents, relation client, content marketing
- Outils d'automatisation des tâches : relances, segmentation, scoring, mailing personnalisé
- Créer un assistant IA spécialisé : organisation des tâches récurrentes, configuration de prompts types

EXPÉRIMENTER | Manipulation guidée d'un outil IA (chatbot ou générateur d'email) pour créer un message de prospection

LE PROMPTING AU SERVICE DE LA PROSPECTION

- Structurer un prompt efficace : objectif clair, contraintes, tonalité, canal ciblé
- Générer des contenus commerciaux multicanaux : emails, messages LinkedIn, scripts d'appel, séquences automatiques
- Répondre instantanément aux objections
- Développer des prompts adaptatifs pour créer des messages à fort taux de conversion
- Exploiter des assistants IA dédiés à la rédaction, au phoning ou à la prospection automatisée

APPLIQUER | Atelier d'écriture de prompts personnalisés selon les profils clients (B2B/B2C)

PRODUIRE DES SUPPORTS DE VENTE AVEC L'IA

- Générer des présentations produits : fiches, argumentaires, démonstrations
- Créer des visuels adaptés au canal (site, catalogue, réseaux sociaux)
- Produire des vidéos et messages audio promotionnels
- Adapter les formats selon les usages
- Valoriser l'usage, l'innovation ou le design du produit

EXPÉRIMENTER | Création collective d'un kit IA (fiche produit + visuel + message social media)

EXPLOITER LES OUTILS D'IA POUR RÉPONDRE AUX PROBLÉMATIQUES ÉNONCÉES

EXPÉRIMENTER | Utilisation de l'IA pour répondre aux problématiques énoncées en début de formation

ÉVALUER | Plan d'action individuel : formaliser 3 actions IA à déployer dans ses missions dans les 30 jours

ÉVALUER | Evaluation des acquis

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Informations & inscriptions
www.gereso.com/IACO

NOUVEAU

Améliorer la relation client grâce à l'IA générative

Optimiser la qualité des échanges et gérer les interactions clients

1 jour

Réf : IARC

Objectifs

- Identifier les apports de l'IA générative dans la gestion de la relation client.
- Rédiger des prompts efficaces adaptés aux situations clients.
- Analyser les interactions clients pour détecter les points de friction.
- Améliorer la qualité et la personnalisation des réponses clients.
- Construire des outils IA (modèles de réponses, assistant) pour optimiser la relation client.

Les plus

- Une approche concrète et directement opérationnelle, basée sur des cas réels de service client
- Méthodologie de prompting claire et immédiatement réutilisable
- Production d'outils personnalisés prêts à l'emploi (réponses types, trames, assistant IA)

Public & prérequis

Commerciaux sédentaires ou itinérants, Business developers et chargés d'affaires, responsables marketing et communication, chefs de produit, chefs de projet commerciaux
Prérequis : Aucun niveau de connaissance préalables n'est requis

Prochaines sessions

À L'Espace Formation GERESO de Paris Montparnasse :
11 décembre 2026
25 juin 2027
15 novembre 2027

Formation à distance :
12 mars 2027
21 septembre 2027

Tarifs

Inclus : forfait repas et évaluation LearnEval
1 030 € HT
Réf : IARC
Tarifs applicables jusqu'au 30 juin 2027

Modalités pratiques

Avant votre formation : Conseillère formation dédiée • SMS de rappel • Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences
Après votre formation : Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

Nous contacter :
En inter : **tél :** 02 43 23 09 09 • **mail :** formation@gereso.fr
En intra : **tél :** 02 43 23 59 89 · **mail :** intra@gereso.fr

Programme de votre formation

Créer des supports et outils pour la relation client. Générer : scripts de réponse, FAQ, modèles de messages Structurer une base de réponses réutilisables

COMPRENDRE LES APPORTS DE L'IA GÉNÉRATIVE EN RELATION CLIENT

- Enjeux actuels de la relation client (exigence, réactivité, personnalisation)
- Apports de l'IA générative : assistance à la rédaction, analyse, aide à la réponse
- Panorama des outils (ChatGPT, Copilot...)
- Rôle du prompt : formulation, intention, contexte
- Méthodologie de prompt : structure et itérations

EXPÉRIMENTER | Démonstrations guidées

ANALYSER LES POINTS DE FRICTION ET POINTS SENSIBLES DANS VOTRE RELATION CLIENT

- Identifier les situations clés et les opportunités d'usage : demandes simples, réclamations, situations sensibles ou conflictuelles
- Identifier les récurrences dans les réclamations ou demandes
- Faire émerger les causes de tension à partir d'exemples concrets
- Résumer des échanges longs ou émotionnels
- Aider à hiérarchiser les enjeux du SAV ou service client

APPLIQUER | Atelier : analyse de situations clients

AMÉLIORER LA QUALITÉ RÉDACTIONNELLE DES RÉPONSES

- Reformuler une réponse client en ton neutre, rassurant ou empathique
- Clarifier un message technique ou contractuel
- Adapter le ton selon le canal : mail, chat, messagerie sociale
- Réduire les erreurs de langage, maladresses ou formulations rigides

APPLIQUER | Atelier pratique : structurer une réponse claire, professionnelle et adaptée

GÉRER LES SITUATIONS SENSIBLES OU CONFLICTUELLES

- Générer des trames de réponses en cas d'insatisfaction
- Apaiser un client mécontent
- Proposer une médiation ou une solution concrète à l'aide de l'IA
- Préparer une réponse en plusieurs étapes pour une réclamation complexe

EXPÉRIMENTER | Mise en situation : traitement d'un client difficile avec l'IA

CRÉER DES MODÈLES DE RÉPONSE PERSONNALISABLES

- Générer des bibliothèques de messages types ajustables
- Aider à écrire une réponse cohérente à partir d'un historique client
- Décliner une réponse selon profil, ancienneté, contexte d'achat
- Formaliser des scripts de conversation cohérents
- Structurer une base de réponses réutilisables

APPLIQUER | Atelier : création d'une bibliothèque de réponses

OPTIMISER LES SUPPORTS DE COMMUNICATION CLIENT

- Créer des guides d'usage, notices ou fiches produit lisibles
- Synthétiser les mentions contractuelles ou garanties
- Générer des FAQ à partir des retours clients
- Clarifier des CGV ou politiques de retour avec l'IA

CRÉER UN ASSISTANT IA DÉDIÉ AU SERVICE CLIENT

- Identifier les missions à confier à un assistant : reformulation, réponses types, synthèse
- Structurer les instructions d'un assistant SAV / support
- Créer un GPT personnalisé et l'ajuster à votre culture client
- Garantir un ton homogène et respectueux

APPLIQUER | Cas pratique : workflow simple de traitement d'une demande client

LES ENJEUX ÉTHIQUES ET JURIDIQUES DANS L'USAGE DE L'IA POUR LE SERVICE CLIENT

- Respect de la vie privée et gestion des données sensibles
- Préserver l'empathie et la reconnaissance dans l'automatisation partielle
- Clarifier ce qui est généré par IA ou validé par un humain
- Encadrer l'usage de l'IA pour rester conforme à la promesse client

Informations & inscriptions
www.gereso.com/IARC

Informations utiles

Vos contacts

Une question à propos d'une formation, d'un certificat professionnel ou d'un ouvrage ? Un document administratif à nous adresser ? Un cahier des charges pour un projet de formation à nous transmettre ? Retrouvez la liste de vos contacts utiles.

Formations interentreprises

Vous souhaitez vous inscrire à une formation, être conseillé(e) dans le choix d'un certificat professionnel, en savoir plus sur le programme d'une formation..
Votre contact : Lison ROHÉE
mail : formation@gereso.fr • tél. : 02 43 23 09 09

Formations intra-entreprises

Vous souhaitez organiser une formation sur-mesure dans votre établissement, nous transmettre un cahier des charges, obtenir un devis personnalisé...
Votre contact : Valérie FÉAU
mail : vfeau@gereso.fr • tél. : 02 43 29 28 75

Conseil

Vous souhaitez en savoir plus sur nos prestations de conseil : veille en gestion de la paie, expertise RH, expertise décisionnelle Fonction Publique, audit RH, paie, DSN, prestations de coaching...
Votre contact : Valérie FÉAU
mail : conseil@gereso.fr • tél. : 02 43 23 51 44

Espace Formation Paris Montparnasse

Vous souhaitez obtenir des précisions sur le déroulement de votre formation à l'Espace GERESO de Paris, ou des renseignements sur notre offre de location de salles ?
Votre contact : Mathilde KIRION
mail : mkirion@gereso.fr • tél. : 01 42 18 13 08

Comptabilité

Vous souhaitez une information concernant un règlement ou une facture, ou vous avez une question liée à un document administratif ?
Votre contact : Pascaline DUBOIS
mail : pdubois@gereso.fr • tél. : 02 43 23 51 40

Marketing, & Communication

Vous souhaitez en savoir plus sur les offres ou les événements GERESO, proposer un partenariat, solliciter un auteur ou un consultant GERESO...
Votre contact : Hervé RIOCHE
mail : hrioche@gereso.fr • tél. : 02 43 23 51 45

Édition & Librairie en ligne

Vous souhaitez commander un ouvrage, faire le point sur vos abonnements, proposer un manuscrit...
Vos contacts : Catherine FOURMOND
mail : cfourmond@gereso.fr • tél. : 02 43 23 59 85
Raphaëlle CORMIER
mail : rcormier@gereso.fr • tél. : 02 43 23 51 96
Service clients :
mail : edition@gereso.fr • tél. : 02 43 23 03 53
Tous nos ouvrages sur : **librairie.gereso.com**

Grands projets

Vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans la préparation et le déploiement d'un projet de formation d'envergure, ou vous souhaitez optimiser votre budget formation via la signature d'un accord-cadre avec **GERESO**.
Votre contact : Fayçal NETICHE
mail : fnetiche@gereso.fr • tél. : 07 88 51 98 26

Pôle pédagogique

Vous avez suivi une formation et vous souhaitez contacter votre consultant(e), partager votre expérience...
Vos contacts : Barbara FOUCAUD
mail : bfoucaud@gereso.fr • tél. : 06 33 15 13 12
Emmanuelle BEAUSSIER
mail : ebeaussier@gereso.fr • tél. : 02 43 29 28 73
Flore-Anne CHAPLET
mail : fachaplet@gereso.fr • tél. : 02 43 23 51 93
Pôle Secteur Public
Vous souhaitez rejoindre l'équipe de consultants GERESO experts en droit de la fonction publique ?
Votre contact : Florent LE FRAPER DU HELEN
mail : flefraper@gereso.fr • tél. : 06 17 81 10 54

Administration des ventes

Vous avez des interrogations sur les aspects administratif ou logistique de votre formation inter ou intra-établissement...
Vos contacts pour la formation inter : Linda CORMIER
mail : lcormier@gereso.fr • tél. : 02 43 23 51 95
Delphine BRISEBOURG
mail : dbrisebourg@gereso.fr • tél. : 02 43 23 51 95
Votre contact pour la formation intra : Nathalie EDOM
mail : nedom@gereso.fr • tél. : 02 43 23 51 48

Référente handicap

Vous souhaitez des informations sur l'adaptation de nos formations et le respect de l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.

Votre contact : Anne-Lise FEBVRE
mail : alfebvre@gereso.fr • tél. : 02 43 23 51 41

Délégué à la Protection des Données (DPD ou DPO)

Vous souhaitez des informations relatives à la collecte, au traitement et au stockage de vos données personnelles...

Votre contact : Yohann SORIN
mail : ysorin@gereso.fr • tél. : 02 43 29 28 70

Assistance technique / Hotline

Vous êtes inscrit(e) à une formation à distance et vous souhaitez bénéficier d'une assistance technique pour vous connecter à votre classe virtuelle

Votre contact : Hotline GERESO
mail : hotline@gereso.fr

Nos partenaires

Guidés par les valeurs d'excellence et d'expertise, nous avons constitué un réseau de partenaires experts, pour accompagner le développement de notre activité de formation. Notre politique de partenariats répond à 3 objectifs :

1. **Répondre à l'ensemble des attentes de nos clients** en leur proposant une offre de formation variée et qualitative : formations certifiantes, diplômantes, en ligne, conférences...
2. **Renforcer l'impact pédagogique de nos formations** avec des méthodes innovantes et l'apport d'une expertise pointue sur des thématiques clés.
3. **Optimiser l'expérience apprenant** grâce à des outils techniques performants et des dispositifs d'évaluation de haut niveau.

Formations inter & intra

C3S met en œuvre des solutions opérationnelles et innovantes en santé et sécurité au travail, pour optimiser la **prévention et la qualité de vie au travail**. La démarche C3S s'adapte aussi bien au public qu'au terrain, à la culture d'entreprise, à l'environnement et aux process des organisations. **Certifiée ISQ OPQF, habilitée DPC et agrémentée CHSCT et SST**, C3S possède toutes les labélisations pour répondre aux attentes de votre structure avec expertise et passion.

L'Institut François Bocquet propose une expérience fondée sur des valeurs fortes : authenticité des relations humaines, adaptation au profil de l'apprenant, proximité géographique et innovation pédagogique. Organisme de formation indépendant, il est reconnu pour son savoir-faire en **management, relations humaines, communication, développement personnel et efficacité professionnelle.**

Le **modèle Homo Emoticus** apporte un **éclairage nouveau sur les relations humaines**. Il s'appuie ainsi sur les émotions universelles pour expliquer les comportements, les relations, les situations de management et de négociation... Il offre un cadre de compréhension et d'action pour chaque situation : **management de projet, d'équipe, de personne ou de crise, communication interpersonnelle, négociation...**

L'espace formation de Paris Montparnasse

L'équipe GERESO vous reçoit dans un environnement chaleureux et stimulant en plein cœur du quartier d'affaires Montparnasse.

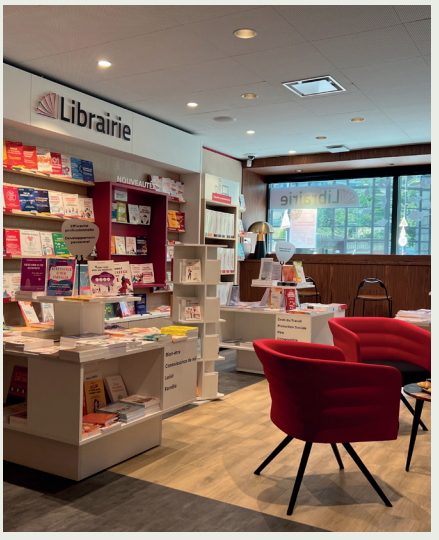
Vous êtes chez vous ! Nous vous accueillons au sein de notre **Espace Formation** dans le 14e arrondissement, 22 place Catalogne.

Découvrez un espace spécialement créé pour vous et bénéficiez d'une efficacité sans faille grâce à une interlocutrice unique, une configuration sur-mesure : salles aménageables selon vos besoins, écrans & video-projecteurs, wifi, paperboards... **L'objectif ?** Optimiser votre **"expérience formation"** grâce à l'ensemble de nos salles distribuées autour de **grandes zones de convivialité**. Nos équipes vous proposent un petit-déjeuner d'accueil et des pauses gourmandes adaptés à vos besoins. Petits salons, tisaneries, comptoirs (prises intégrées), l'espace GERESO se veut **multiple et agile** pour **inspirer chacun de ses clients**.

Éveil des sens, mais également des idées grâce à notre espace librairie, accessible dès l'accueil. **La Librairie GERESO** vous propose plus de 350 titres sur toutes les thématiques relatives au monde du travail : **RH, comptabilité, management, efficacité professionnellet, développement personnel**...

Un cadre idéal pour apprendre

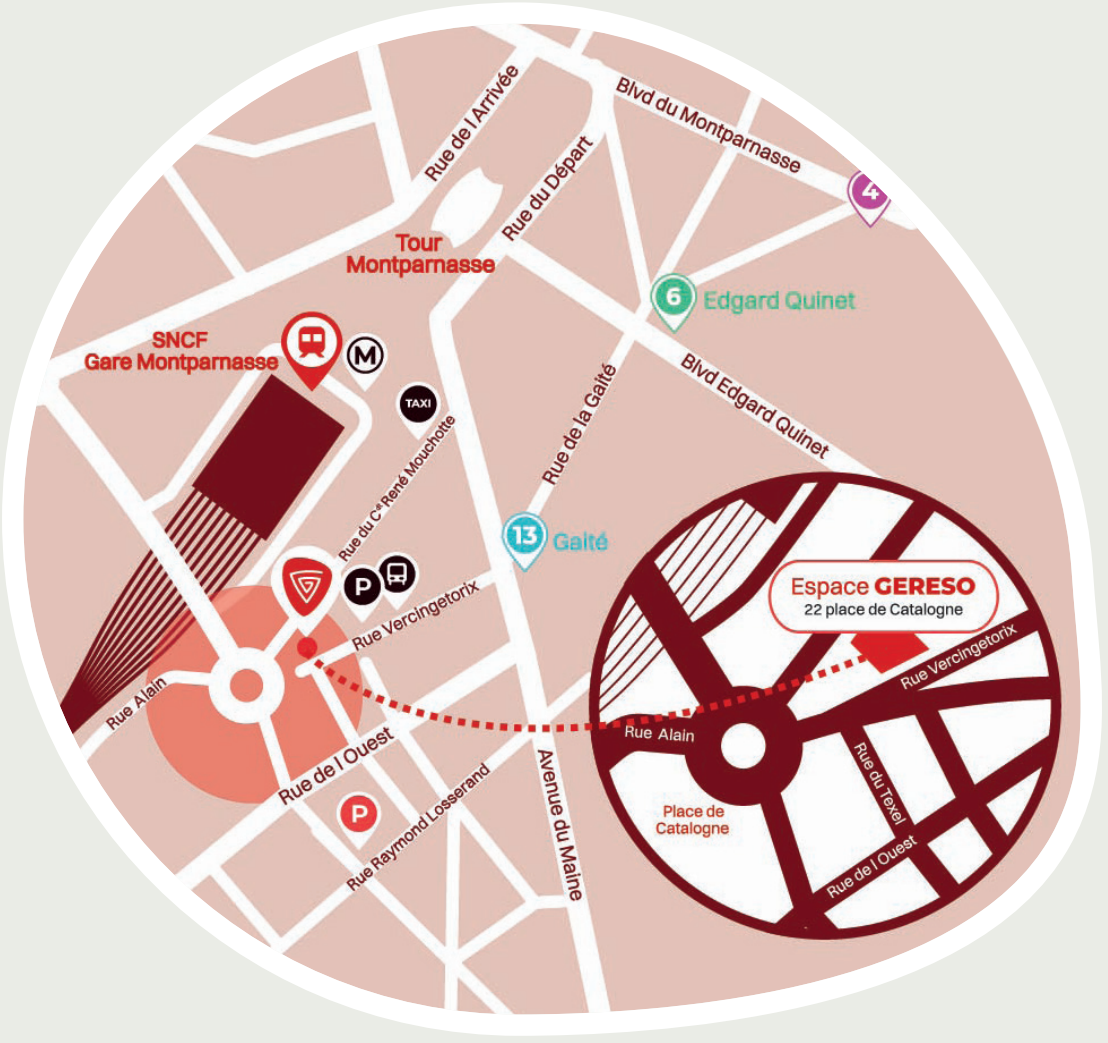






Rejoignez-nous !

Rendez-vous au 22 Place de Catalogne au pied de la Gare Montparnasse.



L'Espace Formation est facilement accessible en transports en commun mais également en voiture.

Nous vous accueillons de 8h30 à 18h00 du lundi au vendredi.

Métro

Montparnasse-Bienvenue
Lignes 4 - 6 - 12 -13
Gaité
Ligne 13

Bus

Arrêt - Place de catalogne
Lignes 59 et 88

Taxi - Parking

Zenpark
Parking Paris
Gare Montparnasse
Concorde

Zenpark
Parking Paris
Montparnasse
Château

Conditions générales de vente des formations

1. PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les offres de services proposées par GERESO Formation et faisant l'objet d'une commande de la part du client. Elles ne s'appliquent pas aux webinaires, conférences, location de salles et aux ouvrages GERESO Édition. Pour ces prestations, il conviendra de se référer aux conditions de vente spécifiques disponibles sur les propositions et documentations commerciales, et sur le site www.gereso.com. Toute commande implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux conditions générales de vente et de participation de GERESO rappelées ci-dessous.

2. DEFINITIONS

• **Formation interentreprises :** formation en présentiel ou à distance regroupant des salariés d'entreprises ou d'établissements distincts, proposée et organisée par GERESO, et dont les dates de sessions et les lieux de déroulement sont unilatéralement définis par cette dernière.

• **Formation intra-entreprise :** formation regroupant les salariés d'une même entreprise, réalisée pour le compte d'un seul client, à une date fixée d'un commun accord, dans les locaux du client ou dans des locaux mis à sa disposition ou à distance.

• **Module Expert :** combinaison de deux formations interentreprises prédéterminées et indissociables.

• **Les rendez-vous de... :** Formations interentreprises se déroulant sur 4 matinées non consécutives et indissociables ou 2 jours non consécutifs et indissociables.

• **Parcours diplômant :** parcours composé de plusieurs blocs de compétences et d'un ou plusieurs examens permettant l'acquisition d'une certification professionnelle reconnue RNCP, à suivre dans un délais de 5 ans maximum.

• **Bloc de compétences :** une ou plusieurs formations correspondant à une compétence phare d'un parcours diplômant. Chaque bloc de compétences fait l'objet d'un examen permettant l'acquisition d'une certification professionnelle.

• **Parcours certifiant :** parcours composé de plusieurs formations et d'un examen permettant l'acquisition d'une certification à suivre sur un délai de 18 mois maximum.

3. OBJET

Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de GERESO, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. GERESO se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. La version actualisée des CGV peut être consultée sur le site www.gereso.com.

4. MODALITES D'INSCRIPTION ET VALIDATION DE COMMANDE

4.1. Formations interentreprises, y compris les Modules Expert, les parcours diplômants, les blocs de compétences et les parcours certifiants :

pour être définitive, une commande doit être expressément formulée sur support papier via un bulletin d'inscription ou validée sur le site internet www.gereso.com.

À réception du bulletin d'inscription mentionnant la ou les formation(s) choisie(s), une convention de formation en deux exemplaires est adressée au Client qui s'engage à la retourner à GERESO, signée et revêtue du cachet de l'entreprise. Pour les formations se déroulant sur un format discontinu, une seule convention portant sur la totalité des journées ou demi-journées composant la formation sera établie.

4.2. Formations intra-entreprise y compris les formations sur-mesure et les prestations de coaching : toute prestation de formation intra-entreprise fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière établie par GERESO. L'acceptation formelle par le client devra parvenir à GERESO au moins 15 jours ouvrés avant le début de la formation. Une convention de formation en deux exemplaires est adressée au Client qui s'engage à la retourner à GERESO, signée et revêtue du cachet de l'entreprise.

5. TARIFS ET CONDITIONS DE REGLEMENT

Conditions financières et règlement :

tous les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. Sans convention contraire, les règlements sont à effectuer par le client à réception de la facture, sans escompte, à l'ordre de GERESO SAS.

Règlement par un OPCO : si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

•d'effectuer une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;

• de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur un bon de commande ;

• de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné. Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, la différence sera directement facturée au Client. Dans le cas d'une prise en charge par l'OPCO, celui-ci ne payant que prorata temporis des journées de présence, le coût correspondant aux journées éventuelles d'absence sera facturé au client.

Si GERESO n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au dernier jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. En cas de non-paiement de l'OPCO dans la limite de 60 jours nets ou de 45 jours fin de mois à compter de la date d'émission

de la facture, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

6. ANNULATIONS, REMPLACEMENTS ET REPORTS

6.1 Formations interentreprises, y compris les Modules Expert, les Cursus Expert, les parcours diplômants, les blocs de compétences, et les parcours certifiants

Remplacement d'un participant :
GERESO offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant, sur une même session de formation. Le remplacement d'un participant est possible sans frais jusqu'à la veille de la formation. L'acceptation de GERESO est conditionnée par le règlement intégral de toutes les factures à échéance précédemment émises et dues par le Client. Cette faculté n'est pas applicable aux parcours Cursus Expert, aux combinaisons de formations sous forme de Modules Experts (sous forme de Modules Experts, blocs de compétences, parcours diplômants, parcours certifiants.).
Report de participation : GERESO offre la possibilité à ses clients de reporter une fois leur participation sur l'une des deux prochaines sessions de formation en présentiel ou à distance sur la même thématique et pour le même participant. Cette demande de report doit être communiquée par écrit, au moins 15 jours ouvrables avant le début de la formation.
Annulation à l'initiative du Client :
Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit, au moins 15 jours ouvrables avant le début de la formation. Toute annulation, moins de 15 jours ouvrables avant le début de la formation, entraînera le paiement d'une indemnité égale à 50% du coût total de la formation concernée.
Toute annulation par le Client moins de 8 jours avant le début de la formation entraînera le paiement intégral du prix de la formation à titre de dédit. Toute formation commencée est due dans son intégralité. En cas d'annulation d'une formation présentielle en raison d'une situation sanitaire exceptionnelle ou de pandémie, GERESO se réserve le droit de facturer 100% de la prestation, si le client refuse de transformer la formation présentielle en formation à distance.
Annulation et report à l'initiative de GERESO :
GERESO s'engage à ce que le personnel et les formateurs affectés à l'exécution des prestations soient parfaitement compétents dans les spécialités requises pour assurer le respect des délais et la qualité des prestations. Dans certains cas exceptionnels, GERESO peut être amené, pour des raisons indépendantes de sa volonté, à reporter une session de formation, au plus tard une semaine avant le démarrage de celle-ci. De même, dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, GERESO se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard la veille du démarrage de celle-ci, et ce, sans indemnités versées au Client.

6.2 Formations intra-entreprises y compris les formations sur-mesure et les prestations de coaching

Annulation à l'initiative du Client :
Toute prestation entamée et annulée à l'initiative du Client est due dans son intégralité. Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit, au moins 30 jours ouvrables avant le début de la prestation.
Pour toute annulation à l'initiative du Client, fût-ce en cas de force majeure :
• plus de 30 jours ouvrables avant le début de la prestation : aucun frais ne sera facturé au Client.
• entre 15 et 30 jours ouvrables avant le début de la prestation, et sans report possible de la prestation dans un délai de 6 mois : GERESO facturera un montant correspondant à 30% de la commande, à titre de frais d'annulation. Dans le cas où la prestation peut être reportée dans un délai de 6 mois, aucun frais ne sera facturé au Client.
Une formation ne peut être reportée qu'une seule fois.
• moins de 15 jours ouvrables avant le début de la prestation : GERESO facturera la totalité du coût de la formation, à titre de dédit.
Dans tous les cas : Si un coût de préparation était prévu, seuls les frais déjà engagés au titre de la préparation sont facturés. S'entendent par frais engagés, les frais éventuels de déplacement et d'hébergement ainsi que le temps passé par les collaborateurs de l'Organisme de Formation sur le projet, ainsi que les pénalités éventuelles d'annulation d'une réservation de salle pour le cas où le client aurait confié à GERESO la réalisation de cette prestation.
En cas d'annulation d'une formation présentielle en raison d'une situation sanitaire exceptionnelle, de pandémie, ou tout autre cas de force majeure empêchant la tenue de la session de formation en présentiel, GERESO se réserve le droit de facturer 100% de la prestation, si le client refuse de transformer la formation présentielle en formation à distance.
Annulation à l'initiative de GERESO :
GERESO s'engage à ce que ses équipes internes et les consultants affectés à l'exécution des prestations soient parfaitement compétents dans les expertises requises pour assurer le respect des délais et la qualité des prestations. GERESO se donne la possibilité d'annuler une prestation sans préavis et à effet immédiat, ou de confier une prestation à un consultant autre que celui mentionné dans la proposition commerciale initiale, notamment en cas d'impossibilité du consultant et impossibilité de le remplacer dans sa discipline. GERESO est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations.

7. MODULES E-LEARNING

Certaines formations proposées par GERESO comportent des modules en e-learning. GERESO fournira au client, dès son inscription, les modalités pratiques de connexion aux modules d'e-learning.

8. DISPOSITIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE L'OFFRE GERESO

8.1. Prix, facturation et règlements

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes.
Ils sont révisables dès variation significative d'un des éléments de la formule représentative des coûts de l'entreprise et de toutes les façons le 1er juillet de chaque année, après information préalable de nos Clients. Ils seront majorés de la TVA en vigueur.
Les éventuels taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client.
Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s) ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéoprojecteur, logiciels utilisés lors des sessions de formation...) sont facturés en sus.
Pénalités de retard : toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal auquel s'ajoute une indemnité

forfaitaire pour frais de recouvrement de 50 € HT.
Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.
Refus de commande : dans le cas où un Client passerait une commande à GERESO, sans avoir procédé au paiement des factures précédemment émises et arrivées à échéance, GERESO pourra refuser d'honorer la commande aussi longtemps que lesdites factures n'ont pas été réglées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité à ce titre.

8.2. Force majeure

GERESO ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure.
Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux Français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux externes à GERESO, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle de GERESO.

8.3. Propriété intellectuelle

Dans le cadre du respect des droits de propriété intellectuelle attachés aux supports remis ou imprimables ou de toutes autres ressources pédagogiques mis à la seule disposition des participants des formations, le Client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations GERESO ou à des tiers, les dits supports et ressources pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, vidéo, orale...) sans l'autorisation expresse, préalable et écrite de GERESO ou de ses ayants droit.

8.4. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par GERESO au Client.

8.5. Limitations de responsabilité de GERESO

La responsabilité de GERESO ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du ou des service(s) E-learning de formation par les Utilisateurs ou toute cause étrangère à GERESO.
Quelque soit le type de prestations, la responsabilité de GERESO est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité de GERESO est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée.
En aucun cas, la responsabilité de GERESO ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

8.6. Données personnelles

Les différentes informations qui peuvent vous être demandées lors de l'utilisation des services GERESO sont nécessaires au traitement des inscriptions et à l'exécution des prestations fournies. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de portabilité des informations qui le concernent.

Toute demande en ce sens doit être adressée à **GERESO - Service DPO - 38 rue de la Teillaie, 72018 Le Mans Cedex 2 ou à l'adresse suivante : dpo@gereso.fr**
Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), ces données, collectées dans le cadre d'une prestation de formation, seront conservées durant 3 ans à compter de notre dernier contact.

8.7. Communication

Le Client accepte d'être cité par GERESO comme Client de ses offres de services, aux frais de GERESO. Sous réserve du respect des dispositions des articles 8.4 et 8.6, GERESO peut mentionner le nom du Client ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa Clientèle, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

8.8. Droit applicable - Attribution de compétence - Renonciation - Élection de domicile

L'élection de domicile est faite par GERESO
à son siège social au 38 rue de la Teillaie,
72018 Le Mans Cedex 2
Les Conditions Générales et toutes les relations contractuelles entre GERESO et ses Clients relèvent de la Loi française.
Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce du Mans quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront.

Bulletin d'inscription

GERESO SAS 38 rue de la Teillaie • CS 81826 • 72018 LE MANS Cedex 2 • Tél. 02 43 23 09 09 • formation@gereso.fr • www.gereso.com

Formation choisie

Titre .....

Référence .....

Dates .....

Lieu / Format (présentiel ou à distance) .....

Option proposée pour certaines formations : un accès e-ressources pendant un an, à un tarif très avantageux (remise de 40% sur le prix public).

Merci de préciser votre choix :

- O Formation seule
- O Formation + Accès e-ressources pendant un an *

TARIF H.T

Indiquez le tarif selon l'option choisie

.....

Participant•e

O Mme O M.

Nom .....

Prénom .....

Service / Fonction .....

E-mail .....
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)

Tél. fixe
(ligne directe)

Tél. mobile
(pour infos de dernière minute)

O Participant•e en situation de handicap. Merci de nous contacter afin que nous puissions adapter les conditions d'accueil et de formation.

Entreprise / établissement

Raison sociale .....

Adresse .....

Code postal

Ville .....

Téléphone

N°d'identification (TVA intracommunautaire)

Code APE / NAF

N° Siret

Responsable de l'inscription

O Mme O M.

Nom .....

Prénom .....

Service/fonction : .....

e-mail : .....

Téléphone
(ligne directe)

Facturation / Réglement

O FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de O Mme O M.

Nom .....

Prénom .....

Service/Fonction .....

E-mail .....

Libellé de la facture .....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de le préciser : .....

.....

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

O OUI O NON

Si OUI, numéro .....

GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

Prise en charge (si parcours certifiant) :

O CPF O Entreprise O OPCO

O FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO .....

Numéro de prise en charge .....

Adresse de votre OPCO .....

.....

Code postal

Ville .....

Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Fait à : **Le :**

Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « *Bon pour accord* » :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.gereso.com/cgv/

Les informations recueillies sur ce formulaire sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont enregistrées dans un fichier informatisé par GERESO dans la finalité de traitement de votre demande. Conformément à la loi «informatique et libertés», vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier ou supprimer en vous adressant à : dpo@gereso.fr * L'accès aux e-ressources pédagogiques proposé en option en complément de la formation est renouvelable annuellement par tacite reconduction, sauf résiliation notifiée un mois avant la date d'échéance.

GERESO
FORMATION | CONSEIL | ÉDITION

SIÈGE SOCIAL

38 Rue de la Teillaie • 72018 Le Mans

formation@gereso.fr

02 43 23 09 09

ESPACE FORMATION

22 Place de Catalogne • 75014 Paris

espaceformation@gereso.fr

01 42 18 13 08

RENDEZ-VOUS

sur gereso.com

IMPRIM'VERT®
Catalogue imprimé sur papier fabriqué à partir de bois extrait de forêts gérées selon les règles PEFC (Programme Européen des Forêts Certifiées)

GERESO SAS au capital de 465 920 € • RCS LE MANS B 311 975 577 • APE 8559A • N° de TVA intracommunautaire : FR30 311975577
Création : GERESO • Photos non contractuelles