



Elodie VERCOUSTRE	
	33bis avenue du grand port – 73100 AIX LES BAINS - FRANCE
	06 77 95 44 58
	elodie.jusko@hotmail.fr
	www.essentieletpotentiel.com
Sexe	Féminin
Date de naissance	31/07/1987
Nationalité	Française

PROFIL ACTUEL	Coach professionnel certifiée experte de la reconversion et transition professionnelle & Consultante en bilan de compétences. Formatrice certifiée
----------------------	--

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE	
Depuis novembre 2020 :	<p>Coach de carrières professionnel Essentiel&Potentiel – Aix les Bains (73)</p> <p><u>Fonction de coaching :</u> Accompagner des personnes, dans le cadre d'un coaching complet Mener un entretien de coaching en 8 étapes Améliorer les performances individuelles et d'équipes Diagnostiquer le stress et ses facteurs au travail et faire des préconisations afin d'y remédier Diagnostiquer la fatigue d'un salarié Diagnostiquer le fonctionnement d'une équipe et de proposer des interventions pour améliorer la performance de cette équipe Former des équipes dans l'organisation de leurs réunions Accompagner un manager pour mieux encadrer ses collaborateurs Développer les compétences et le potentiel des collaborateurs ou des équipes en entreprise Accompagner les changements au sein de différentes structures professionnelles Gérer les conflits dans l'entreprise Mener un entretien de remotivation Mener un entretien de recadrage Déterminer un objectif avec la personne qu'elle accompagne Réaliser un plan d'action SMART dans le cadre d'un coaching Analyser et lever les points de blocages de la personne qu'elle accompagne Maîtriser les différentes typologies de questionnement Pratiquer la Communication Non Violente dans le cadre de la gestion de conflit Pratiquer la communication assertive Pratiquer la reformulation Pratiquer la gestion du stress Accompagner les nouveaux entrants dans leur prise de poste. Détecter les talents et points fort de la personne accompagnée Développer la confiance en soi et l'estime de soi des collaborateurs</p> <p><u>Fonction annexes :</u> Gérer la comptabilité Savoir utiliser un nouveau logiciel de gestion et de comptabilité Elaborer des programmes d'accompagnement Elaborer et alimenter un site internet Gérer la communication sur les réseaux sociaux Ecrire des articles de blog autour d'un thème en particulier Anticiper les évolutions de l'entreprise Concevoir des offres adaptées au public visé</p>

	<p>Promouvoir l'entreprise Vendre les offres Représenter l'entreprise auprès des partenaires et prescripteurs Anticiper la rentabilité de l'entreprise Organiser le planning Gérer la relation clientèle Gérer les modalités administratives et contractuelles avec les clients</p> <p>Secteur d'activité : Coaching</p>
<p>Mai 2020 à Octobre 2020</p>	<p>Coach de carrières professionnel Une Histoire de Talents – Aix les Bains (73)</p> <p><u>Fonction de coaching :</u> Accompagner des personnes, dans le cadre d'un coaching complet Mener un entretien de coaching en 8 étapes Améliorer les performances individuelles et d'équipes Diagnostiquer le stress et ses facteurs au travail et faire des préconisations afin d'y remédier Diagnostiquer la fatigue d'un salarié Diagnostiquer le fonctionnement d'une équipe et de proposer des interventions pour améliorer la performance de cette équipe Former des équipes dans l'organisation de leurs réunions Accompagner un manager pour mieux encadrer ses collaborateurs Développer les compétences et le potentiel des collaborateurs ou des équipes en entreprise Accompagner les changements au sein de différentes structures professionnelles Gérer les conflits dans l'entreprise Mener un entretien de remotivation Mener un entretien de recadrage Déterminer un objectif avec la personne qu'elle accompagne Réaliser un plan d'action SMART dans le cadre d'un coaching Analyser et lever les points de blocages de la personne qu'elle accompagne Maîtriser les différentes typologies de questionnement Pratiquer la Communication Non Violente dans le cadre de la gestion de conflit Pratiquer la communication assertive Pratiquer la reformulation Pratiquer la gestion du stress Accompagner les nouveaux entrants dans leur prise de poste. Détecer les talents et points fort de la personne accompagnée Développer la confiance en soi et l'estime de soi des collaborateurs</p> <p><u>Fonction annexes :</u> Gérer la comptabilité Savoir utiliser un nouveau logiciel de gestion et de comptabilité Elaborer des programmes d'accompagnement Elaborer et alimenter un site internet Gérer la communication sur les réseaux sociaux Ecrire des articles de blog autour d'un thème en particulier Anticiper les évolutions de l'entreprise Concevoir des offres adaptées au public visé Promouvoir l'entreprise Vendre les offres Représenter l'entreprise auprès des partenaires et prescripteurs Anticiper la rentabilité de l'entreprise Organiser le planning Gérer la relation clientèle Gérer les modalités administratives et contractuelles avec les clients</p> <p>Secteur d'activité : Coaching</p>
<p>Depuis octobre 2019</p>	<p>Assistante communication C-Zam Automatismes – Aix les Bains (73)</p> <p><u>Accueil téléphonique / Standard :</u> Répondre à tous les appels entrants Savoir identifier la typologie du client/prospect Découvrir les besoins Répondre à la demande du client/prospect</p>

	<p><u>Gestion administrative :</u> Gérer le planning et l'organisation des RDV des techniciens et du gérant Savoir gérer les priorités Savoir utiliser l'informatique S'adapter et s'organiser au mieux Savoir synthétiser un RDV pour faire un CR Collecter et exploiter des informations Savoir préparer un courrier Gérer la relation client : réponse aux questions, par mail et par téléphone Organiser les salons liés à l'activité Gérer et animer les salons liés à l'activité Gérer les contacts collectés sur les salons liés à l'activité</p> <p><u>Conduite du changement :</u> Analyser les méthodes et procédures de l'entreprise Identifier les avantages et les inconvénients de chaque méthode/procédure Définir un cahier des charges des procédures manquantes Définir les améliorations à apporter aux procédures existantes Mettre en œuvre les améliorations et nouvelles procédures</p> <p><u>Gestion de la communication :</u> Gérer la communication globale de l'entreprise Vérifier et gérer la bonne application des règles RGPD</p> <p><u>Autres :</u> Maîtriser l'outil informatique (office, CRM) Avoir une bonne compréhension orale, une bonne élocution et un vocabulaire adapté</p> <p><u>Maîtrise de l'environnement technique :</u> Connaître les bases techniques de l'automatisme Maîtriser les offres, procédures et fonctionnement de l'entreprise</p> <p><u>Secteur d'activité : Automatisme d'ouverture/fermeture</u></p>
<p>Juin 2017 à Juillet 2018</p>	<p>Chargée d'affaires grands comptes SUEZ ENVIRONNEMENT - Poisy (74)</p> <p><u>Maîtrise de l'environnement technique :</u> Connaître le marché de l'environnement et sa réglementation Maîtriser les offres, procédures et fonctionnement de l'entreprise Maîtriser la technique du matériel proposé</p> <p><u>Gestion complète et fidélisation du portefeuille client :</u> Organiser et maintenir son emploi du temps Savoir gérer les priorités Effectuer les RDV clients Rentrer les RDV sur le logiciel et faire le CR Etablir les devis Maîtriser les techniques de vente et de négociation Organiser et mettre en place la prestation Contrôler la mise en place Gérer les imprévus Développer mes services chez mes clients, proposer de nouvelles choses Répondre aux demandes des clients Gérer les litiges clients (factures impayées, désaccord, ...) Gérer l'aspect administratif de ces clients (demande de document, vérification des factures et avoir, réponses aux questions, ...) Savoir synthétiser un RDV pour faire un CR Collecter et exploiter des informations</p> <p><u>Développement du portefeuille client :</u> Découvrir les besoins du client Argumenter une vente Négocier avec les prospects Prospecter sur le terrain Prospecter par téléphone Présenter la société et les services/solutions proposés</p>

	<p>Relancer le client Etablir les devis Suivre l'avancée de chaque nouveau dossier Transformer les prospects en clients Gérer l'aspect administratif de ces prospects Savoir synthétiser un RDV pour faire un CR Collecter et exploiter des informations</p> <p><u>Autres :</u> Maîtriser l'outil informatique (office, CRM) Avoir une bonne élocution et un vocabulaire adapté Intégrer et accompagner la commerciale en alternance Former la commerciale en alternance</p> <p>Secteur d'activité : Environnement - Recyclage</p>
<p>Juin à Septembre 2017</p>	<p>Chef des ventes temporaire SUEZ ENVIRONNEMENT - Poisy (74)</p> <p><u>Gestion de l'équipe existante :</u> Répondre aux interrogations des collaborateurs Organiser et animer les réunions commerciales Valider les projets chiffrés et les demandes d'investissement Être le porte-parole de l'équipe auprès de la direction Trier les informations remontées par l'équipe Remonter les informations pertinentes Manager, motiver, écouter les collaborateurs Gérer la relation entre le service commercial avec les autres services Intégrer et accompagner la commerciale en alternance Former la commerciale en alternance</p> <p>Secteur d'activité : Environnement - Recyclage</p>
<p>Avril 2014 à Juin 2017</p>	<p>Attachée Commerciale SUEZ ENVIRONNEMENT - Poisy (74)</p> <p><u>Maîtrise de l'environnement technique :</u> Connaître le marché de l'environnement et sa réglementation Maîtriser les offres, procédures et fonctionnement de l'entreprise Maîtriser la technique du matériel proposé</p> <p><u>Gestion complète et fidélisation du portefeuille client :</u> Organiser et maintenir son emploi du temps Savoir gérer les priorités Effectuer les RDV clients Rentrer les RDV sur le logiciel et faire le CR Etablir les devis Maîtriser les techniques de vente et de négociation Organiser et mettre en place la prestation Contrôler la mise en place Gérer les imprévus Développer mes services chez mes clients, proposer de nouvelles choses Répondre aux demandes des clients Gérer les litiges clients (factures impayées, désaccord, ...) Gérer l'aspect administratif de ces clients (demande de document, vérification des factures et avoir, réponses aux questions, ...) Savoir synthétiser un RDV pour faire un CR Collecter et exploiter des informations</p> <p><u>Développement du portefeuille client :</u> Découvrir les besoins du client Argumenter une vente Négocier avec les prospects Prospecter sur le terrain Prospecter par téléphone Présenter la société et les services/solutions proposés Relancer le client</p>

	<p>Etablir les devis Suivre l'avancée de chaque nouveau dossier Transformer les prospects en clients Gérer l'aspect administratif de ces prospects Savoir synthétiser un RDV pour faire un CR Collecter et exploiter des informations</p> <p><u>Autres :</u> Maîtriser l'outil informatique (office, CRM) Avoir une bonne élocution et un vocabulaire adapté</p> <p>Secteur d'activité : Environnement - Recyclage</p>
<p>Février 2013 à Mars 2014</p>	<p>Chargée clientèle</p> <p>SUEZ ENVIRONNEMENT - Poisy (74)</p> <p><u>Maîtrise de l'environnement technique :</u> Connaître le marché de l'environnement et sa réglementation Maîtriser les offres, procédures et fonctionnement de l'entreprise Avoir connaissance du matériel proposé pour le traitement déchet, leurs utilisation, leur utilité, les dimensions, ...</p> <p><u>Accueil téléphonique / Standard :</u> Répondre à tous les appels entrants Savoir identifier la typologie du client/prospect Découvrir les besoins Répondre à la demande du client/prospect</p> <p><u>Gestion du portefeuille de prospects entrants :</u> Découvrir les besoins Argumenter la vente Négocier avec les prospects Présenter la société et les services/solutions proposés Etablir et relancer les devis Suivre l'avancée de chaque nouveau dossier Transformer les prospects en clients Gérer l'aspect administratif de ces prospects Savoir synthétiser un RDV téléphonique pour faire un CR Collecter et exploiter des informations</p> <p><u>Gestion du portefeuille des clients ponctuels :</u> Savoir gérer les priorités Rentrer les RDV sur le logiciel et faire le CR Etablir et relancer les devis Maîtriser les techniques de vente et de négociation Organiser et mettre en place la prestation Contrôler la mise en place Gérer les imprévus Développer mes services chez mes clients, proposer de nouvelles choses Répondre aux demandes des clients Gérer les litiges clients (factures impayées, désaccord, ...) Gérer l'aspect administratif de ces clients (demande de document, vérification des factures et avoir, réponses aux questions, ...) Savoir synthétiser un RDV pour faire un CR Collecter et exploiter des informations</p> <p><u>Autres :</u> Maîtriser l'outil informatique (office, CRM) Avoir une bonne élocution et un vocabulaire adapté</p> <p>Secteur d'activité : Environnement - Recyclage</p>
<p>Septembre 2011 à Janvier 2013</p>	<p>Chargée de recrutement</p> <p>G5 FORMATION – Le Bourget du Lac (73)</p> <p><u>Recrutement et placement des stagiaires :</u> Recruter les stagiaires sur dossier et entretien</p>

	<p>Définir le niveau et la formation adapté Positionner les stagiaires sur les entreprises partenaires Mettre en relation des stagiaires et des entreprises partenaires Gérer le candidat de la présentation à l'entreprise à la signature du contrat Gérer la partie administrative du recrutement Vérifier la cohérence entre le stagiaire et l'entreprise Contrôler le respect des règles par le stagiaire Gérer les litiges, désaccords et demandes des stagiaires Gérer les litiges, désaccords et demandes des entreprises Vérifier l'assiduité du stagiaire en formation Accompagner les stagiaires sur leurs démarches administratives diverses Organiser les salons de l'apprentissage Gérer et animer les salons de l'apprentissage Gérer les contacts collectés sur les salons de l'apprentissage</p> <p><u>Autres :</u> Maîtriser l'outil informatique (office, CRM) Avoir une bonne élocution et un vocabulaire adapté</p> <p><u>Maîtrise de l'environnement technique :</u> Connaître le marché de la formation et sa réglementation Maîtriser les offres, procédures et fonctionnement de l'entreprise Avoir connaissance des différentes formations proposées au sein du centre de formation</p> <p>Secteur d'activité : Centre de Formation</p>
<p>Août 2012 à Janvier 2013</p>	<p>Responsable de centre de profit</p> <p>G5 FORMATION – Meythet (74)</p> <p><u>Gestion en amont de l'ouverture :</u> Co-crée le plan d'action pour l'ouverture d'un nouveau centre Définir les objectifs Définir le business plan Définir les sections à mettre en place pour la rentrée Définir les domaines d'activités concernés Définir le nombre de stagiaires nécessaires (minimum et maximum) Définir le nombre de formateurs nécessaires Définir les compétences nécessaires pour les futurs formateurs Recruter les formateurs Communiquer sur la future ouverture auprès des prescripteurs locaux Communiquer largement sur la future ouverture Anticiper les besoins Organiser l'ouverture du nouveau centre Gérer l'achat du local Gérer les travaux du local Gérer l'aménagement du local Préparer les locaux pour l'accueil des stagiaires Recruter les futurs stagiaires Prospecter les entreprises locales qui peuvent accueillir les futurs stagiaires Négocier avec les entreprises potentielles Gérer l'aspect administratif de ces clients et stagiaires potentiels Collecter et exploiter toutes les informations Organiser et gérer l'inauguration</p> <p><u>Gestion du centre après l'ouverture :</u> Gérer le centre au quotidien Organiser le planning de cours Organiser le planning de salle Gérer les litiges et désaccords Gérer les absences Faire respecter le règlement et le fonctionnement du centre Instaurer un climat de confiance et professionnel au sein du centre</p> <p><u>Autres :</u> Maîtriser l'outil informatique (office, CRM) Avoir une bonne élocution et un vocabulaire adapté</p> <p><u>Maîtrise de l'environnement technique :</u></p>

	<p>Connaître le marché de la formation et sa réglementation Maîtriser les offres, procédures et fonctionnement de l'entreprise Avoir connaissance des différentes formations proposées au sein du centre de formation Connaître les exonérations de charges ou autres avantages pour les employeurs</p> <p>Secteur d'activité : Centre de Formation</p>
<p>Août 2009 à Janvier 2013</p>	<p>Chargée de clientèle</p> <p>G5 FORMATION – Le Bourget du Lac (73)</p> <p><u>Gestion complète et fidélisation du portefeuille client existant : (client = entreprise accueillant des stagiaires)</u> Organiser et maintenir son emploi du temps Savoir gérer les priorités et gérer les imprévus Effectuer les RDV clients Rentrer les RDV sur le logiciel et faire les CR Gérer la relation client : répondre aux demandes des clients, identifier leurs besoins, gérer les litiges divers Gérer la partie administrative (facturation, comptabilité, papiers administratifs divers) Maîtriser les techniques de vente et de négociation Collecter et exploiter des informations</p> <p><u>Développement du portefeuille client :</u> Découvrir les besoins Argumenter la vente Négocier avec les prospects Prospecter sur le terrain Prospecter par téléphone Présenter la société et les formations proposées Etablir et relancer les devis Suivre l'avancée de chaque nouveau dossier Transformer les prospects en clients Gérer l'aspect administratif de ces prospects Savoir synthétiser un RDV pour faire un CR Collecter et exploiter des informations</p> <p><u>Réunions d'informations collectives :</u> Organiser le planning des réunions d'information Animer les réunions d'informations Créer un support informatique de présentation Collecter les coordonnées des candidats présents Créer un dossier de candidature (support papier) à remettre à chaque candidat Collecter les dossiers de candidature Gérer la partie administrative (feuilles d'émargements, inscription, collecte des retours) Reprendre contact avec les candidats présents Leur proposer un entretien de recrutement Gérer et animer la réunion Préparer la salle Préparer le matériel nécessaire Ranger la salle et le matériel utilisé</p> <p><u>Autres :</u> Maîtriser l'outil informatique (office, CRM) Avoir une bonne élocution et un vocabulaire adapté Former et accompagner la nouvelle assistante commerciale : la former et lui apprendre le métier ainsi que les services proposés Organiser les salons de l'apprentissage Gérer et animer les salons de l'apprentissage Gérer ldes contacts collectés sur les salons de l'apprentissage</p> <p><u>Maîtrise de l'environnement technique :</u> Connaître le marché de la formation et sa réglementation Maîtriser les offres, procédures et fonctionnement de l'entreprise Avoir connaissance des différentes formations proposées au sein du centre de formation Connaître les exonérations de charges ou autres avantages pour les employeurs</p> <p>Secteur d'activité : Centre de Formation</p>

<p>Septembre 2008 à Juillet 2009</p>	<p>Assistante commerciale G5 FORMATION – Le Bourget du Lac (73)</p> <p><u>Accueil :</u> Accueillir physiquement les stagiaires Accueillir les stagiaires par téléphone Répondre à tous les appels entrants Savoir identifier la typologie du client/prospect Découvrir les besoins Répondre à la demande du client/prospect</p> <p><u>Gestion administrative :</u> Gérer le planning et l'organisation des RDV de la responsable commerciale Savoir gérer les priorités Savoir utiliser l'informatique S'adapter et s'organiser au mieux Savoir synthétiser un RDV pour faire un CR Collecter et exploiter des informations Savoir préparer un courrier Gérer la relation client : réponse aux questions, par mail et par téléphone Organiser les salons de l'apprentissage Gérer et animer les salons de l'apprentissage Gérer les contacts collectés sur les salons de l'apprentissage</p> <p><u>Autres :</u> Maîtriser l'outil informatique (office, CRM) Avoir une bonne compréhension orale, une bonne élocution et un vocabulaire adapté</p> <p><u>Maîtrise de l'environnement technique :</u> Connaître le marché de la formation et sa réglementation Maîtriser les offres, procédures et fonctionnement de l'entreprise Avoir connaissance des différentes formations proposées au sein du centre de formation Connaître les exonérations de charges ou autres avantages pour les employeurs</p> <p><u>Secteur d'activité :</u> Centre de Formation</p>
<p>Septembre 2007 à Juin 2008</p>	<p>Conseillère de mode PROMOD – Chambéry (73)</p> <p>Gérer le rangement et la présentation du magasin au quotidien Accueillir physiquement les clients Accueillir les clients par téléphone Identifier les besoins et les attentes des clientes Répondre aux demandes des clients Savoir identifier la typologie du client Conseiller les clientes Accompagner les clientes dans leurs achats Instaurer un climat de confiance et professionnel avec le client Connaître le marché de la mode Maîtriser sa gamme de produits Gérer et maîtriser l'encaissement Maîtriser l'outil d'encaissement Avoir une bonne élocution et un vocabulaire adapté Former les nouvelles recrues Savoir présenter ses produits en respectant le cahier des charges</p> <p><u>Secteur d'activité :</u> Prêt-à-porter féminin</p>
<p>Septembre 2005 à Juin 2007</p>	<p>Attachée commerciale CHAZAL – La Ravoire (73)</p> <p><u>Maîtrise de l'environnement technique :</u> Connaître le marché et sa réglementation Maîtriser les offres, procédures et fonctionnement de l'entreprise Maîtriser la gamme et les produits proposés</p>

	<p><u>Gestion complète et fidélisation du portefeuille client :</u> Organiser et maintenir son emploi du temps Savoir gérer les priorités Effectuer les RDV clients Rentrer les RDV sur le logiciel et faire le CR Etablir les devis Maîtriser les techniques de vente et de négociation Contrôler la livraison des commandes clients Gérer les imprévus Développer mes offres chez mes clients, proposer de nouvelles choses Répondre aux demandes des clients Gérer les litiges clients (factures impayées, désaccord, ...) Gérer l'aspect administratif de ces clients (demande de document, vérification des factures et avoir, réponses aux questions, ...) Savoir synthétiser un RDV pour faire un CR Collecter et exploiter des informations</p> <p><u>Développement du portefeuille client :</u> Découvrir les besoins d'un prospect Argumenter une vente Négocier avec les prospects Prospecter sur le terrain Prospecter par téléphone Présenter la société et les produits proposés Relancer le client Etablir les devis Suivre l'avancée de chaque nouveau dossier Transformer les prospects en clients Gérer l'aspect administratif de ces prospects Savoir synthétiser un RDV pour faire un CR Collecter et exploiter des informations Proposer des échantillons</p> <p><u>Autres :</u> Maîtriser l'outil informatique (office, CRM) Avoir une bonne élocution et un vocabulaire adapté</p> <p>Secteur d'activité : Grossiste en produits charcutiers et traiteurs</p>
--	---

EDUCATION & FORMATION	
Septembre 2020	<p>Formation de formateur CCI Formation – Annecy</p> <p>Identifier le contexte de formation Identifier les objectifs pédagogiques Identifier le profil des stagiaires Traiter le besoin de formation pour formaliser le programme Formaliser le programme Elaborer une séquence de formation Rédiger un programme de formation Rédiger une séquence de formation Structurer et ordonnancer une séquence de formation Identifier les types de livrables pédagogiques et les documents administratifs Concevoir, adapter et utiliser des supports, outils et méthodes de formation Démarrer une formation Préparer et structurer une séquence de formation Concevoir un module de formation en adéquation avec le public visé Intégrer des méthodes pédagogiques actives pour rendre les participants acteurs de leurs apprentissages S'approprier les techniques d'animation d'un groupe en formation Repérer son style d'animation et adapter sa posture Gérer la participation et le timing Evaluer une séquence de formation pour pouvoir assurer le suivi qualité Désamorcer les attitudes hostiles au groupe et/ou au formateur Utiliser les bons leviers pour maîtriser la situation</p>

	<p>Animer un module de formation devant un groupe et analyser sa pratique</p> <p>Niveau : Certification</p>
Juin 2020	<p>Coach professionnel expert de l'orientation et la reconversion professionnelle et de la transition de carrières</p> <p>Ecole Supérieure de Coaching - Lyon</p> <p>Comprendre le cadre légal de la formation professionnelle Être capable d'accueillir un client Evaluer les attentes d'un client Evaluer les demandes professionnelles d'un client Identifier et analyser les compétences et le parcours d'un client Etablir une procédure détaillée d'accompagnement Réaliser un coaching de transition Réaliser un bilan de compétences en respectant la méthodologie attendue Réaliser un bilan d'orientation Lister les principales matières et/ou compétences acquises Être sensibilisé au burn-out Animer des ateliers individuels Animer des ateliers collectifs</p> <p>Niveau : 6</p>
Avril 2020	<p>Coach professionnel certifié</p> <p>Ecole Supérieure de Coaching - Lyon</p> <p>Accompagner des personnes, dans le cadre d'un coaching complet Mener un entretien de coaching en 8 étapes Améliorer les performances individuelles et d'équipes Diagnostiquer le stress et ses facteurs au travail et faire des préconisations afin d'y remédier Diagnostiquer la fatigue d'un salarié Diagnostiquer le fonctionnement d'une équipe et de proposer des interventions pour améliorer la performance de cette équipe Former des équipes dans l'organisation de leurs réunions Accompagner un manager pour mieux encadrer ses collaborateurs Développer les compétences et le potentiel des collaborateurs ou des équipes en entreprise Accompagner les changements au sein de différentes structures professionnelles Gérer les conflits dans l'entreprise Mener un entretien de remotivation Mener un entretien de recadrage Déterminer un objectif avec la personne qu'elle accompagne Réaliser un plan d'action SMART dans le cadre d'un coaching Analyser et lever les points de blocages de la personne qu'elle accompagne Maîtriser les différentes typologies de questionnement Pratiquer la Communication Non Violente dans le cadre de la gestion de conflit Pratiquer la communication assertive Pratiquer la reformulation Pratiquer la gestion du stress Accompagner les nouveaux entrants dans leur prise de poste. Détecter les talents et points fort de la personne accompagnée Développer la confiance en soi et l'estime de soi des collaborateurs</p> <p>Niveau : 6</p>
Juin 2009	<p>Licence Responsable d'unité, Marketing et Communication d'entreprise</p> <p>IPAC - Chambéry</p> <p><u>Fonction commerciale :</u> Connaître et maîtriser le vocabulaire et les concepts liés à la stratégie commerciale Connaître et maîtriser les outils concrets demandés en entreprise (rédaction de publipostage, déroulement d'un entretien de vente, rédaction d'études) Savoir conduire un entretien d'achat ou de vente Construire une argumentation commerciale Faire ou répondre à un appel d'offre Traiter les objections Savoir fixer des objectifs ambitieux et réalisables</p>

	<p>Savoir organiser l'environnement de la vente Savoir organiser la gestion de prospects et/ou de clients Savoir mettre en place un système de gestion de la relation client</p> <p><u>Fonction marketing :</u> Connaître et maîtriser les prérequis de l'élaboration d'une étude de marché Connaître et maîtriser les principes d'une analyse SWOT en vue de proposer des stratégies cohérentes Présenter un plan d'action opérationnel cohérent, chiffré, permettant d'atteindre les objectifs fixés Connaître les concepts fondamentaux du comportement du consommateur Connaître les tendances de la consommation Savoir construire un plan de communication relatif à l'entreprise ou un produit Etablir un lien entre promotion des ventes et communication institutionnelle Savoir quantifier le coût et l'efficacité d'une action Créer les outils de mesure Savoir assurer une cohérence du Mix marketing avec l'analyse de l'environnement et de la stratégie marketing Savoir choisir une distribution adaptée</p> <p><u>Fonction logistique, administrative et financière :</u> Connaître les obligations comptables, juridiques et économiques des entreprises Connaître et maîtriser les outils informatiques liés à l'environnement Savoir construire un plan d'affaires à partir d'utilitaires Connaître et maîtriser les états financiers Savoir mettre en œuvre une gestion de base de données sous Access Savoir développer et référencer un site internet Maîtriser l'environnement juridique</p> <p><u>Fonction de manager :</u> Connaître et maîtriser les outils de communication nécessaires à la négociation personnelles et à la communication interpersonnelle dans l'entreprise Savoir préparer une communication écrite, orale ou audiovisuelle pour annoncer ou réagir à un événement</p> <p>Niveau : 6</p>
<p>Juin 2007</p>	<p>BTS Négociation Relation Client Ecole Supérieure de Commerce – Le Bourget du Lac</p> <p>I – GESTION DE CLIENTELE : Découvrir les fondements de la gestion clientèle Connaître et analyser la clientèle Exploiter les données client Gérer la rentabilité d'un client Analyser et gérer le risque client Etablir un prévisionnel de vente Analyser la situation financière d'un client Elaborer des plans de prospection et de fidélisation Fixer un prix Communiquer auprès des médias</p> <p>II – RELATION CLIENT : Se connaître Communiquer Adapter sa communication et son vocabulaire Bâtir la relation Comprendre l'autre Établir la relation entre les acteurs Renforcer l'efficacité relationnelle Maîtriser la communication professionnelle Analyser la demande Comprendre les clients Analyser l'acte d'achat des clients Appréhender la négociation Élaborer une stratégie de négociation Concrétiser la vente et optimiser les marges Préparer la négociation Prendre contact et découvrir le client Argumenter et traiter les objections</p>

Conclure et assurer le suivi commercial
 Négocier avec les particuliers
 Négocier avec les professionnels
 Négocier avec les distributeurs

III – MANAGEMENT DE L'EQUIPE COMMERCIALE :

Découvrir le cadre de l'action de l'équipe commerciale
 Connaître le réseau de vente
 Connaître l'organisation commerciale
 Manager aujourd'hui
 Comprendre les métiers et les postes commerciaux
 Construire l'équipe commerciale
 Savoir recruter
 Avoir l'esprit d'équipe
 Transmettre l'esprit d'équipe
 Piloter le dispositif commercial
 Définir des objectifs commerciaux
 Conduire l'action commerciale
 Savoir organiser le travail du commercial
 Mesurer la performance
 Soutenir l'action
 Conduire le changement
 Motiver son équipe
 Faire monter son équipe en compétences
 Accompagner et guider ses collaborateurs

IV – GESTION DE PROJET :

Connaître l'environnement de l'action
 Connaître les marchés
 Connaître la concurrence
 Effectuer la veille commerciale
 Définir les orientations stratégiques
 Déterminer et gérer l'offre produits / services
 Gérer la communication hors média
 Savoir prendre des décisions
 Communiquer
 Manager un projet
 Maîtriser l'environnement technologique du commercial
 Organiser et gérer la prospection
 Gérer son temps

V – EXPRESSION FRANCAISE :

Communiquer par écrit ou oralement
 S'informer, se documenter
 Appréhender et réaliser un message, maîtriser la langue écrite
 Apprécier un message ou une situation

VI – ANGLAIS :

Comprendre l'anglais écrit et oral
 Exploiter des documents de nature diverse à caractère professionnel
 S'exprimer par écrit de manière intelligible à un niveau acceptable de correction
 Participer utilement à un dialogue conduit dans une perspective professionnelle

VII – ECONOMIE / DROIT :

Connaître les acteurs de la vie économique et sociale et leurs comportements
 Découvrir les prix et revenus
 Découvrir la monnaie et le financement de l'économie
 Analyser l'évolution de l'économie
 Analyser les grandeurs globales de l'économie
 Connaître les formes d'organisation de l'activité économique et des principaux types d'économies réelles à divers niveaux de développement
 Découvrir l'entreprise et ses systèmes
 Découvrir le savoir-entreprendre
 Découvrir le fonctionnement de l'entreprise

MODULE 3 : DROIT :

Apprendre les bases de la vie juridique
 Connaître les acteurs de la vie juridique

Connaître les droits et les biens
Découvrir la structure juridique de l'entreprise
Connaître le cadre juridique des échanges

Niveau : 5

COMPETENCES PERSONNELLES

- Travailler en équipe
- Travailler en autonomie
- Faire preuve d'initiatives
- Utiliser la communication juste et la communication non violente
- Savoir faire preuve d'esprit critique
- Être diplomate
- Gérer le stress et la pression
- Organiser et s'organiser
- Prioriser les tâches
- Transmettre mon savoir
- Comprendre le sentiment de l'autre
- Être empathique
- Motiver et rassurer ses collaborateurs
- Déléguer
- Être persévérant
- Ecouter de façon efficace et active
- Faire preuve d'un esprit de synthèse
- Retranscrire une synthèse
- M'adapter à toutes situations et toutes personnes
- Maîtriser la langue française à l'écrit et à l'oral
- Être réactif et vif d'esprit
- Anticiper
- Être force de proposition
- Savoir optimiser
- Rédiger
- Analyser une situation
- Résoudre des problématiques ou des litiges
- Accueillir
- Persuader
- Avoir le sens de l'observation
- Accompagner quelqu'un dans une problématique
- Animer une réunion
- Gérer un planning
- Guider quelqu'un vers son objectif
- Être attentive

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Langue maternelle	Français
Anglais	<p>COMPRENDRE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecouter : A2 • Lire : A2 <p>PARLER :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre part à une conversation : A2 • S'exprimer oralement en continu : A2 <p>ECRIRE : A2</p>
Espagnol	COMPRENDRE :

- Ecouter : A2
 - Lire : A2
- PARLER :
- Prendre part à une conversation : A2
 - S'exprimer oralement en continu : A2
- ECRIRE : A2

COMPETENCES EN INGENIERIE DE FORMATION

- Identifier des objectifs pédagogiques
- Identifier le contexte de formation
- Identifier le profil des stagiaires
- Recueillir les attentes et besoins des stagiaires
- Traiter le besoin de formation pour formaliser le programme
- Définir les objectifs pédagogiques et opérationnels de la formation
- Formaliser le programme
- Rédiger un programme de formation
- Rédiger une séquence de formation
- Structurer et ordonnancer une séquence de formation
- Concevoir, adapter et utiliser des supports et outils de formation
- Préparer et structurer une séquence de formation
- Concevoir un module de formation en adéquation avec le public visé
- Intégrer des méthodes pédagogiques actives pour rendre les participants acteurs de leurs apprentissages
- Evaluer la formation

COMPETENCES EN COMMUNICATION & EN ANIMATION DE FORMATION

- Préparer la salle de formation
- Préparer et organiser le matériel nécessaire
- Accueillir les apprenants
- Procéder à l'ouverture de la formation
- Transmettre au groupe en utilisant les techniques d'animations pédagogiques les plus adaptées
- Gérer son temps d'intervention
- Gérer la progression pédagogique de chacun
- Réguler les interventions des participants
- Désamorcer les attitudes hostiles
- Utiliser les bons leviers pour maîtriser la situation
- Utiliser des supports et outils de formation
- Animer un module de formation devant un groupe et analyser sa pratique
- Faire vivre la dynamique du groupe, notamment grâce au questionnement et à la reformulation
- Adapter son langage
- Evaluer et valider les compétences en amont et en aval d'un parcours de formation

COMPETENCES ORGANISATIONNELLES & MANAGERIALES

- Mener différents types d'entretiens
- Recruter
- Animer et gérer une réunion commerciale
- Accompagner les collaborateurs dans leur montée en compétences
- Transmettre les procédures et fonctionnements d'une entreprise à ses collaborateurs
- Suivre l'évolution des collaborateurs
- Analyser les résultats des collaborateurs et co-construire un plan d'action
- Gérer les conflits
- Soutenir les collaborateurs
- Apporter un cadre
- Définir des objectifs personnalisés

- Faciliter la communication entre les différents collaborateurs et entre les différents services
- Savoir détecter et analyser une situation anxiogène pour un collaborateur
- Savoir rassurer un collaborateur et l'aider à trouver une solution
- Gérer les plannings
- Responsabiliser

COMPETENCES NUMERIQUES

AUTO-EVALUATION

Traitement de l'information	Niveau 2
Communication	Niveau 2
Création de contenu	Niveau 3
Sécurité	Niveau 2
Résolution de problèmes	Niveau 2
Autres compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des logiciels de CRM • Utiliser les bases du traitement de l'image • Utiliser le traitement de texte, les tableau excel et le powerpoint • Exploiter et alimenter un site web sous wordpress

Permis de conduire	Permis B
---------------------------	----------

Informations complémentaires	<p>Auteur de plusieurs articles sur le thème du bien-être au travail et du développement personnel</p> <p>Bénévolat dans 2 associations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion de la communication des évènements - Gestion et animation des évènements
-------------------------------------	---