

F
O
R
M
A
V
I
S
I
O
N

LE TEMPS C'EST LA VIE

Guide de l'animateur

© *Formavision / Cally Curtis*

87-89 rue des Rosiers, 92500 Rueil Malmaison, France
Tel: 33-01 47 08 12 12 Fax: 33-01 47 08 01 58
email: Formavision@easynet.fr
<http://www.formavision.com>



UNE APPROCHE VRAIMENT EFFICACE DE LA FORMATION

FORMAVISION SARL constituée en 1977, est une société française, pionnière dans la vidéocommunication.

Elle a été créée par des professionnels de la formation continue pour distribuer des films de formation, qui dès l'origine ont su allier le professionnalisme et l'impact pédagogique maximal à partir d'une idée simple : "un vidéofilm de formation n'a nullement besoin d'être ennuyeux pour être efficace".

Aujourd'hui, **Formavision** dispose d'un vidéo-catalogue de 100 films de formation en français, et d'un catalogue de 180 films de formation en anglais. Ces films sont distribués dans 32 pays et utilisés par 100.000 sociétés. Chacun, de ces films utilisent des techniques variées pour transmettre un large éventail de messages de formation à des auditeurs différents.

Quant à la démarche commerciale de **Formavision**, elle tient au respect de ces 3 points :

1. distribuer les meilleures vidéocassettes disponibles dans le domaine de la formation.
2. fournir des vidéocassettes d'excellente qualité, toujours accompagnées de documents qui faciliteront leur exploitation.
3. faciliter l'utilisation et le choix des formateurs et animateurs par des présentations et des journées régulièrement organisées dans toute la France et les pays voisins.



**European Training
Media Association**

LE TEMPS, C'EST LA VIE!

Contenu

	N° Page
Formavision:	
Une approche pratique de la formation.....	1
Le contenu du vidéofilm.....	3
Utilisations possibles du vidéofilm.....	3
Installation de la salle.....	4
Plan-type pour une séance de 1h30.....	4
Matériel de formation requis.....	5
Plan-type pour une séance de formation.....	5
Discussion sur le vidéofilm et travail en séance.....	6
Résumé du vidéofilm.....	12
Activité de rappel.....	12
Bibliographie: Gestion du temps.....	13
La vidéothèque d'entreprise.....	14

Le contenu du vidéofilm

Ce vidéofilm s'appuie sur les recherches menées par Alain Lakein, auteur du livre à succès *Comment Maîtriser Votre Temps et Votre Vie*. L'approche de Lakein est loin des concepts du Taylorisme; il considère le temps en relation à la vie. Le thème de son œuvre, et de ce vidéofilm, est le suivant:

**Perdre son temps, c'est gâcher sa vie
Maîtriser son temps, c'est maîtriser sa vie**

C'est la le sujet de ce vidéofilm: nous aider à développer des techniques concrètes qui permettent de maîtriser notre travail et notre vie.

Sans l'acteur James Whitmore (qui avait déjà présenté et prêté sa voie à la première version) ce vidéofilm ne serait pas ce qu'il est; le voici à nouveau pour présenter la multitude de bonnes idées de Lakein pour gagner du temps. Whitmore est connu dans le monde entier pour ses rôles sur la scène, au cinéma et à la télévision. Il apporte au vidéofilm autant de force et de vitalité qu'à la première version. Il y joue à nouveau avec Ron Masak comme partenaire vedette.

Utilisations possible du vidéofilm

1. Comme support de formation en atelier de gestion du temps. Pour une séance de 1 à 2 heures.
2. Comme support à un programme de formation à l'encadrement, au management, à la vente, à la productivité ou à la gestion du "stress".
3. En réunion de toute nature ou pour des cours de management.
4. Comme sujet de réunion du personnel d'un service, d'une agence etc....
5. Associé à l'un des autres vidéofilms du catalogue Formavision sur la gestion du temps, pour une séance de formation à la maîtrise du temps de 4 heures à une journée.
6. Comme support à une courte séance de formation pendant l'heure du déjeuner.
7. En visionnage individuel, pour les personnes intéressées par une meilleure gestion de leurs temps pour améliorer leur réussite personnelle et professionnelle.
8. A l'usage de quiconque vous entendrez dire: "Mais c'est que je n'ai jamais le temps!"

(Formavision propose un ensemble pédagogique complet de formation "VIVE LE TEMPS: COMMENT MAITRISER VOTRE TEMPS ET VOTRE TRAVAIL" qui s'appuie sur ce vidéofilm et sur le vidéofilm à succès "Une Journée tout a fait Ordinaire", qui traite des crises et des interruptions.)

Installation de la salle

Pour toute conférence ou tout programme de formation qui associe un vidéofilm et une discussion, l'installation matérielle est d'une grande importance. Voici quelques conseils pratiques qui vous éviteront bien des problèmes.

1. Dans la mesure du possible, le nombre de participants doit rester peu élevé. Quinze à vingt personnes constituent un nombre adéquat. Bien que l'on puisse utiliser le vidéofilm seul, nous préconisons d'animer un débat et de faire faire des exercices pour en améliorer l'impact pédagogique. Présenter le vidéofilm avec soin, pour en discuter et en appliquer les enseignements immédiatement, améliorera considérablement les chances de voir repartir les participants prêts à utiliser ce qu'ils ont appris.
2. Le style et le cadre de la réunion doivent être informels, c'est à dire sans cérémonie. Pour y contribuer, utilisez des cartons portant les noms des participants, et faites-les se présenter les uns aux autres. Mettez papier et crayons à leur disposition. Assurez-vous que les participants peuvent bien voir les autres membres du groupe et le moniteur du magnétoscope.
3. Assurez-vous de l'absence de bruits distractifs tels que les ventilateurs, etc. .. dans la salle.
4. Un haut-parleur auxiliaire améliorera considérablement la qualité de la diffusion du son dans la salle.
5. Vérifiez que le vidéofilm est rembobiné, que l'écran est bien réglé pour la couleur.

Plan type pour une séance de 1h30

Préparation du formateur: pour vous préparer à cette animation, nous vous suggérons les points suivants:

- A. Passez-vous le vidéofilm au moins deux fois avant la séance de formation: une fois pour vous en faire une idée générale, puis pour en observer le contenu spécifique et les exemples utilisés.
- B. Familiarisez-vous bien avec le résumé du vidéofilm. Il vous sera d'une grande utilité pendant la discussion.
- C. Etudiez le plan-type d'une séance de formation présenté ci-après. Si le temps de discussion après le visionnage du vidéofilm vous est limité, parcourez le plan-type et repérez les parties que vous considérez correspondre le mieux aux besoins de votre groupe. Nous avons volontairement inclus de nombreuses options: à vous de choisir! Si vous ne disposez que de 10-15 minutes après le visionnage du vidéofilm, demandez simplement aux participants quels points du vidéofilm leur sont les plus utiles. Demandez alors à chaque personne de mettre par écrit entre trois et cinq idées minimum qu'elle compte mettre en pratique après avoir vu le vidéofilm.

Matériel de formation requis

1. Vidéofilm : **Le temps c'est la vie!**
2. Guide de l'animateur
3. Documents à distribuer: a) résumé du contenu des idées maîtresses
b) résumé du contenu du vidéofilm
4. Une liste-type de choses "A FAIRE" (tâches à accomplir)
5. Cartons aux noms des participants (destinés aux présentations individuelles et à la séance de discussion.

Plan type pour une séance de formation

1. Présenter le vidéofilm

Commencez par une présentation rapide des participants pour mettre tout le monde à l'aise. Nous suggérons de demander aux participants de donner leurs noms et de citer une chose qu'ils aimeraient vraiment faire s'ils avaient plus de temps. Vous pourriez alors entamer la séance en disant:

Aujourd'hui, nous allons voir un vidéofilm sur une meilleure utilisation de notre temps. Inspiré du livre à succès d'Alain Lakein, Comment Maîtriser Votre Temps et Votre Vie, ce vidéofilm vous présente six idées-maîtresses pour gagner du temps.

Plutôt que de se contenter à accomplir les choses plus rapidement, Lakein s'intéresse au temps par rapport à la vie. Sa philosophie, et celle du vidéofilm, est:

**Perdre son temps, c'est gâcher sa vie
Maîtriser son temps, c'est maîtriser sa vie.**

Mieux maîtriser notre temps, notre travail, et notre vie, voilà ce que nous recherchons aujourd'hui. Et peut-être qu'en vous servant de quelques idées de Lakein, vous pourrez créer ce "temps" qu'il faut pour faire toutes ces choses dont vous disiez avoir envie.

- A. Pour mieux vous concentrer sur quelques-unes de nos préoccupations particulières en matière de gestion du temps, prenez trois minutes, en groupes de 3-4 personnes, pour faire une liste de vos principaux problèmes de maîtrise du temps. (Passé trois minutes, demandez à chaque groupe de faire part de ses idées. Marquez-en la liste sur un paperboard pour pouvoir vous y référer au cours de la discussion qui suivra le visionnage du vidéofilm).
- B. En présentant les six idées fortes du vidéofilm, le narrateur, James Whitmore, indique nombre de points de détail qui s'avèrent particulièrement utiles. Pour ne pas perdre ces 60 et quelques bonnes idées, prenez note de celles qui s'appliquent le mieux aux préoccupations que vous venez d'évoquer.
Donnez aux participants le résumé "Idées essentielles". Demandez-leur d'inscrire rapidement au moins 2-3 techniques pour chacune des idées fortes dont vous avait fait la liste.
Après le visionnage du vidéofilm, vous discuterez des idées qui vous intéressent le plus, puis vous ferez quelques exercices destinés à vous aider à les mettre en pratique dans votre vie professionnelle.

II Discussion sur le vidéofilm et travail en séance

A. Le visionnage terminé, demandez aux participants de se lever pour se détendre une minute, puis de dire à un autre participant quelle idée ils ont trouvée la plus utile. Faites-les ensuite asseoir, et menez une discussion générale de mise en train avant de commencer à travailler sur certains des exercices spécifiques. Voici quelques bonnes idées de démarrage:

1. Quelles idées vous ont frappés? Pourquoi?
2. Quelle est la philosophie de Lakein à l'égard du temps et de la vie en général?

B. Voyons maintenant, de manière plus approfondie, chacune des six principales règles de maîtrise du temps que présente ce vidéofilm.

(Il y a ici plus de points à couvrir que ne le permettent 1h30 à 2h. Sélectionnez les domaines qui intéressent le plus votre groupe en particulier. Pour choisir sur quels points insister, tenez compte des problèmes soulevés avant le visionnage du vidéofilm.)

1. Dresser une liste d'objectifs. Etablir des priorités.

Lakein considère que c'est là l'étape première, la plus cruciale et la plus négligée, vers la maîtrise de notre temps.

a. Comment se fait-il que certaines personnes y éprouvent tant de difficultés? (Trouvent "faire" plus important que "réfléchir". C'est une tâche difficile. Il faut faire des choix. Plus simple de se contenter de réagir. Trop occupés à réagir aux crises d'hier. Impatients. Veulent s'y mettre tout de suite sans réfléchir. Certains pensent le faire déjà; si vous creusez la question, vous découvrirez qu'ils n'ont pas fait une liste de leurs objectifs depuis deux ans).

b. Lakein dit que la première étape d'une planification de son temps est de dresser la liste de ses objectifs dans l'existence. Comment cela peut-il nous aider, tant personnellement que professionnellement?

(Cela vous aide à découvrir ce que vous voulez vraiment. Et vous motive à le faire. Donne un sens à la façon dont vous passez votre temps. Fournit une aune à laquelle mesurer les activités qui se présentent en option. Les autres pourront vous aider plus facilement si vous savez ce que vous voulez.)

c. Puisque c'est une étape si importante, commençons tout de suite à y travailler.

Exercice:

Demandez aux participants de prendre une feuille de papier. Expliquez que vous allez leur poser une série de questions. Ils devront écrire leurs réponses aussi vite et spontanément que possible.

1. Quels objectifs vous êtes-vous fixés dans la vie? Prenez en compte votre vie privée et professionnelle. (Accordez environ 3-4 minutes).
2. Quels sont vos objectifs pour les six mois à venir? A nouveau, prenez en compte votre vie privée et professionnelle. (Accordez environ 3-4 minutes).
3. Souvenez-vous! Lakein a dit de toujours établir des priorités. Revenez donc sur ces listes, et choisissez trois "A" dans chaque liste.
4. James Whitmore, le narrateur, a mentionné le nombre 168. Quelqu'un se rappelle-t-il de sa signification? (c'est le nombre d'heures dans une semaine)

La question suivante est donc: comment avez-vous passé vos dernières 168 heures?

Demandez-leur d'écrire tout ce dont ils peuvent se rappeler, en étant aussi précis que possible. Plutôt que d'indiquer simplement "40 heures passées au travail", les ventiler avec autant de précision que possible. Demandez-leur de faire de même pour le temps passé à la maison. (Accordez environ 8 minutes).

5. Revenez maintenant à la liste de vos objectifs. Comment la manière dont vous avez passé vos dernières 168 heures est-elle en rapport avec ce que vous avez choisi comme objectifs de priorité A.

Demandez-leur de regarder ce qu'ils ont écrit, puis de discuter des questions suivantes avec une autre personne. Ecrire les questions sur le paperboard:

?? Qu'avez-vous trouvé?

?? Qu'avez-vous fait, au cours des dernières 168 heures, pour faire avancer la réalisation de vos objectifs personnels et professionnels? Y avez-vous pensé?

?? Souhaitez-vous effectuer des changements?

?? Comment jugez-vous la manière dont vous avez géré votre temps?

Voyez si les participants sont disposés à faire part au reste du groupe de ce qu'ils ont trouvé.

6. Retournez maintenant à votre liste d'objectifs. Choisissez un objectif de valeur A soit parmi vos objectifs dans l'existence, soit parmi vos objectifs à six mois. Marquez l'objectif retenu en haut d'une feuille de papier. Puis faites la liste des actions (petits pas) que vous pourriez accomplir pour réaliser cet objectif.
7. Encore une fois, établissez les priorités! Parmi les actions dont vous venez de faire la liste, sélectionnez les cinq qui vous semblent prioritaires. Programmez-les dans votre agenda ou planning à des dates précises.
8. Après avoir dressé la liste de nos objectifs, le vidéofilm suggère d'établir des priorités. Quelle méthode préconise-t-il à cette fin?
Le système **ABC**. Un **A** est d'une grande valeur à nos yeux; un **B** est d'une valeur moyenne; un **C** est de faible valeur.

2. Dressez quotidiennement une liste de tâches à accomplir

D'après Lakein, une telle liste est le dénominateur commun à tous les gagnants!

- a. Combien parmi vous établissent déjà des listes de choses "à faire"?
(Demandez-leur de lever la main).
En quoi cela peut-il nous être bénéfique?

Vous aide à vous concentrer sur une chose à la fois. Améliore vos chances d'obtenir les résultats que vous souhaitez. Elimine le risque d'oublier des détails importants. Augmente la satisfaction tirée du travail, car, en biffant les points sur la liste, on voit ce que l'on a accompli. Votre comportement peut servir de modèle aux autres. Aide à retrouver le fil de ce que l'on faisait avant d'être interrompu.

- b. Lakein soutient que ce concept est connu de nombreuses personnes, mais n'est mis en pratique que par une infime minorité. En effet, selon lui, une liste "A Faire" digne de ce nom doit répondre à trois critères. Voyons combien d'entre vous font de telles listes.

Demandez aux participants de se mettre debout, puis posez-leur les trois questions suivantes. Dès qu'elles répondent "non", elles doivent s'asseoir. Affichez les questions à l'aide d'un transparent. N'en révélez qu'une à la fois. Mettez l'accent sur les mots soulignés.

- | | | |
|--|-----|-----|
| 1. Faites-vous des listes "A Faire" écrites? | Oui | Non |
| 2. Indiquent-elles des priorités? | Oui | Non |
| 3. Faites-vous une liste tous les jours? | Oui | Non |

En général, il reste peu de personnes debout après la 3^{ème} question. Moralité: la plupart des gens ne font pas de véritables listes "A Faire". Mettez l'accent sur le fait que, pour être vraiment efficace, une liste "A Faire" doit répondre aux trois exigences à la fois.

- c. Quels autres conseils pratiques ont été donnés pour dresser de bonnes listes de choses "A Faire"?
Revoir ou remettre à jour sa liste "A Faire" chaque jour à la même heure. Ne tenir qu'une seule liste, au lieu de plusieurs dispersées sur divers bouts de papier. Tous les formats et styles sont acceptables. Voir le résumé du contenu du vidéofilm pour d'autres conseils.
- d. Ainsi, nous savons maintenant quels sont les avantages d'une liste "A Faire". Mais pour que cela devienne une habitude, nous devons réussir à la tenir régulièrement pendant 21 jours consécutifs. Pour vous aider à prendre l'habitude d'une liste "A Faire", nous allons dresser dès maintenant notre liste "A Faire" pour demain!

Les participants trouveront un modèle de liste "A Faire" à la fin du présent guide. Accordez environ 4-5 minutes pour qu'ils dressent leur liste. Après, n'oubliez pas de leur demander s'ils ont pensé à établir des priorités par écrit.

- e. Le vidéofilm a étalé un certain nombre de moyens de mieux profiter des périodes d'attente qui se présentent chaque jour. Vous rappelez-vous de quelques-uns?

S'occuper de sa liste "A Faire". Lire un article. Etudier les chiffres de ventes. Lire un livre. Ecouter des cassettes audio sur un baladeur. Apprendre quelque chose.

Trouvez maintenant quelques idées applicables à vous-même et à votre travail.

Exercice:

Discutez avec votre partenaire des questions suivants:

1. Dans quels cas pouvez-vous prévoir que vous aurez à attendre?
2. Que pouvez-vous faire pour utiliser ces temps d'attente de manière plus productive?
Parfois, le moyen le plus productif d'occuper des périodes d'attente est-il de ne rien faire?
Oui! C'est ce qu'Alan Lakein préconise dans son livre. Parfois, nous avons simplement besoin de faire une pause et de nous détendre.
3. **Commencer par les As et non par les Cs**

Le narrateur, James Whitmore, nous dit que cela est toujours possible et généralement pratique.

- a. Pourquoi les gens ont-ils tendance à s'enliser dans des Cs (tâches ou actions de faible valeur)?

De telles tâches sont faciles et brèves. Elles vous procurent à bon compte le sentiment d'avoir accompli quelque chose. De nombreuses activités A (de grande valeur) ne peuvent pas, par définition, être entreprises de manière tout à fait satisfaisante.

- b. En rapport étroit avec ce concept, il y a la règle de 80/20. Que dit cette règle? Elle signifie que seule une petite fraction de ce que nous faisons est vraiment très payante. Aussi convient-il de se concentrer sur les 20% de nos activités qui sont d'une grande valeur réelle. Il ne faut pas s'enliser dans des activités de faible valeur. Il faudrait appliquer cette règle dans notre propre vie.

Exercice:

Demandez aux participants de prendre une feuille de papier et de répondre aux questions suivantes.

1. Quelles sont les parties les plus "payantes" de notre travail?
2. Comment votre patron répondrait-il à la question 1?
3. Quelles sont les 4 ou 5 choses vitales que vous devez faire chaque jour (semaine) pour soutenir votre motivation?

Discutez-en avec le groupe. Avez-vous éprouvé des difficultés pour répondre à ces questions? Si oui, auxquelles et pourquoi? Pourquoi répondre à de telles questions pourrait-il être important?

4. Que puis-je faire de mieux de mon temps tout de suite?

- a. En quoi poser cette question nous aide-t-il à maîtriser notre temps de manière plus efficace?

Bonne question pour se concentrer. Nous aide à prendre des décisions à appliquer à la minute. Nous aide à nous remettre sur la voie après une interruption. Nous aide à décider si nous passons trop de temps à un projet.

Une bonne suggestion: écrire la question de Lakein sur une fiche et la placer sur le mur en face de votre bureau.

- b. Que suggérerait le vidéofilm au cas où votre objectif "C" serait l'objectif "A" de votre patron? Voyez si sa demande s'éteint d'elle-même. Sinon, faites ce qui vous est demandé. Ne boudez pas. Puis retournez à votre objectif A-1.

5. Occupez-vous de chaque document qu'une seule fois

Lakein dit: "Ne prenez un papier que si vous avez l'intention d'en faire quelque chose. Ne le reposez pas avant d'en avoir fait quelque chose."

Est-ce toujours possible?

En général, oui. Si vous ne pouvez vraiment pas vous en occuper immédiatement, faites au moins avancer les choses. Demandez une opinion. Notez-y qui appeler. Ne vous contentez pas de le tripoter.

De quelles façons utiliser ce principe pour réduire votre paperasserie?

Dictez vos réponses immédiatement. Ecrivez vos réponses sur le courrier arrivé. Utilisez des fiches autocollantes. Ne dictez que les idées essentielles. Jetez le courrier publicitaire. Reportez-vous au résumé du vidéofilm pour d'autres idées.

6. Faites-le tout de suite

Avons-nous dans la salle des gens qui "remettent à plus tard"?

Lakein suggère l'idée suivant comme solution.

- a. Remettre à plus tard, qu'est-ce que cela coûte vraiment?

Escalade des problèmes. Vous vous sentez coupable. Vous ne dormez pas bien. Faire des heures supplémentaires conduit à une fatigue physique et mentale. Il faut plus longtemps pour résoudre les problèmes. Cela gêne les autres.

b. Pourquoi, alors, tant de gens remettent-ils les choses à plus tard?

Conduite d'évasion. Par défi. L'excitation que cela leur procure. C'est une façon de vivre. Peur de l'échec. Manque de confiance en soi.

c. Quelle méthode le vidéofilm a-t-il suggérée pour s'occuper d'un objectif "A" accablant?

La méthode de Gruyère

En quoi consiste cette méthode?

Plutôt que de travailler pour les objectifs "C", faites des trous dans les "A" accablant en trouvant des "tâches à faire tout de suite", et en y travaillant quand vous avez des minutes de libre dans la journée.

Exercice:

Demandez à un volontaire d'indiquer ce qu'il remet à plus tard, ou suggérez vous-même un sujet. A titre d'idées, il peut s'agir de préparer une conférence ou de planifier le réveillon du Nouvel An.

Demandez aux participants de faire un "remue-méninges" pour trouver autant que possible des "tâches à faire tout de suite" qui avanceraient le projet.

Maintenant, nous allons mettre cela en pratique dans notre propre vie. Mettez-vous en groupes de trois. Une personne pense à quelque chose d'assez important qu'elle est en train de remettre à plus tard. Avec vos deux partenaires (dont un prend des notes), remuez-vous les méninges pour trouver toutes les tâches à faire immédiatement qui creuseraient des trous dans ce gruyère de l'objectif "A" accablant. (Accordez environ 5 minutes).

III Résumé

- A.** Revenez à la liste des problèmes de temps établie en début de séance. Vérifiez que tous (ou au moins la plupart) ont été abordés. Si certains n'ont pas été traités (ou s'il y en a que vous voulez approfondir), assignez-en un à chaque groupe. Demandez-leur de passer sept à huit minutes de "remue-méninges" à trouver des solutions possibles. Insistez bien pour dire que les idées parfaitement folles sont acceptables. Chaque groupe devra ensuite choisir ses cinq meilleures idées (les "A"), les écrire sur une feuille du paperboard par ordre de priorité, et se tenir prêt à les présenter au reste de la salle.
- B.** Aujourd'hui, nous avons considéré 50 à 75 bonnes idées pour maîtriser notre temps. Mais il ne suffit pas de les connaître. L'important, c'est de s'en servir.

Pour conclure, donnez à chaque participant une petite fiche. Demandez-leur d'y marquer les cinq idées les plus utiles. Suggérez-leur de les placer à un endroit stratégique: par exemple, près de leur téléphone.

IV Activité de rappel

Pour renforcer la prise de conscience du temps et aller plus loin, montrer, un mois plus tard, un autre vidéofilm de Formavision sur la maîtrise du temps. Choisissez le domaine le plus approprié à votre groupe. A ce sujet, Formavision vous propose les titres suivants:

Le piège du temps

Comment gérer les singes (les tâches)

Une journée tout à fait ordinaire

Tirer parti de votre marge de 15%

LA VIDÉOTHÈQUE D'ENTREPRISE

une ressource permanente à portée de la main

Qu'est-ce que la vidéothèque d'entreprise ?

La réponse pratique, économique et complète à tous vos besoins en formation, stages, séminaires ou réunions. Réunissant les meilleurs vidéofilms et CD Roms existant sur le marché, avec leurs documents d'accompagnement, la vidéothèque d'entreprise vous propose une sélection hors pair de vidéofilms traitant de tous les thèmes clés de la formation.

Les cinq thèmes clés de la vidéothèque d'entreprise et les titres correspondant

Mieux s'organiser et organiser les autres

- ?? Bonne Question,
- ?? Ce n'est pas une question d'intuition,
- ?? La puissance d'une vision,
- ?? Le Piège du temps,
- ?? Bâtir une équipe,
- ?? Quand le manager devient coach,
- ?? L'équipe mythe ou réalité

Mieux vendre...

- ?? Comment décrocher un marché et comment le conserver,
- ?? La route de la vente,
- ?? Comment faire face aux objections des prix,
- ?? La négociation dans la vente, L'avantage caché,
- ?? Negotraining (CD ROM)

Mieux Communiquer

- ?? La Guerre des couleurs,
- ?? Nous sommes tous dans le même bateau, INTERcommuniquer,
- ?? Parler à 1 ou à 1000 personnes,
- ?? Le traitement des conflits,
- ?? A la découverte du futur : Les paradigmes

La qualité

- ?? Je n'ai pas de clients,
- ?? La courtoisie au téléphone,
- ?? Halte au ping pong téléphonique,
- ?? Qui a sauvé l'entreprise ?,
- ?? Iso 9000
- ?? Nous sommes tous dans le même bateau,

Assurer un service excellent

- ?? Vous vous souvenez de moi ?
Les clients mécontents,
- ?? Service et fatigue,
- ?? Les 5 phrases interdites,
- ?? Sélectionner pour servir,
- ?? Encadrer pour servir,
- ?? Le client au cœur

Pour toutes informations concernant le concept de la "Vidéothèque d'entreprise", contacter:

FORMAVISION
87-89 Rue des Rosiers
Le Mont Valérien, 92500 Rueil Malmaison
<http://www.formavision.com>

Téléphone : 01 47 08 12 12
Télocopieur : 01 47 08 01 58
Email: Formavision@easynet.fr