

JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL
<p>Jack Mackey SERVICE CLIENT : LE DÉFI DE L'EXCELLENCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fidéliser durablement les clients • Ce que les clients ne vous disent pas • À la source des attentes des clients 	<p>Dr. Kimberly Alyn GÉRER LE CHANGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaincre les résistances • Motiver par le changement • Sept façons de développer la confiance 	<p>Roger Dawson NÉGOCIER AVEC SUCCÈS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La compétence managériale la plus payante • Approche stratégique de la Négociation • L'art des concessions mesurées 	<p>Ron Crossland COMMENT STIMULER L'INNOVATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaincre les obstacles à la créativité • Résoudre l'équation de l'innovation • La Clé de l'innovation
<p>Andy Bounds PRODUIRE DES RÉSULTATS IMMÉDIATS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désengorger le flux d'informations • Poser des questions tournées vers le futur • Exploiter les pépites 	<p>Dr. Terry Paulson LES SIX ÉTAPES D'UN MENTORAT EFFICACE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer les conditions du développement • Étendre les sphères d'apprentissage et d'influence • Le pouvoir des questions systématiques 	<p>Mark Sanborn COMMENT BÂTIR UNE ÉQUIPE GAGNANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire converger les attentes • Les cinq composantes des équipes holographiques • Établir des critères pour votre équipe 	<p>Andy Bounds COMMENT CRÉER LE CONSENSUS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diminuer la résistance • Accentuer le positif • La pire des objections



TROIS ÉLÉMENTS-CLÉS POUR

DÉVELOPPEMENT PROGRESSIF

Un apprentissage se fait sur la durée, et non de façon ponctuelle. Sur une période de 12 mois consécutifs, les participants suivent 48 heures de formation au Management. Ils mettent en œuvre 24 Plans d'Action Personnels avec des objectifs quantifiables pour mettre en pratique ce qu'ils ont appris.

MAI

Dr. Nido Qubein

LE MENTAL DU LEADER

- Les trois listes du leader d'exception
- Se concentrer sur les résultats plutôt que sur les obstacles
- Le positionnement du leader

Simon Bailey
DÉVELOPPER
DES
COLLABORATEURS
EFFICACES ET
MOTIVÉS

- Stratégies pour favoriser l'engagement
- Diffuser la culture d'entreprise
- Faciliter la formation continue

JUIN

Mark Sanborn

COMMENT AMÉLIORER LA PERFORMANCE AU TRAVAIL

- Orchestrer la Performance renouvelée
- L'agenda de la performance personnelle
- Découvrir des employés passionnés

Dr. Kimberly Alyn
RESPONSABILISEZ
D'AVANTAGE
VOTRE ÉQUIPE

- La responsabilisation à 360 degrés
- Accommodation réticente vs. Implication volontaire
- Le retour sur investissement des qualités personnelles

JUILLET

Ron Crossland

STIMULER LA DÉMARCHE STRATÉGIQUE

- Combattre l'érosion stratégique
- Quatre questions récurrentes de stratégie
- Créer les futurs souvenirs

Dr. Terry Paulson
TRAVAILLER
SÉRIEUSEMENT
SANS SE
PRENDRE
AU SÉRIEUX

- Ce qu'il y a d'amusant dans le leadership
- Équilibrer les échanges
- L'humour pour renforcer les liens relationnels

AOÛT

Jack Mackey

STRATÉGIES POUR GÉRER LES CLIENTS INSATISFAITS

- Dissiper la colère du client
- Anticiper les problèmes prévisibles
- Les réclamations irrecevables

Mark Sanborn
10 CLÉS POUR
RENFORCER LA
MOTIVATION

- Un outil diagnostique pour les mauvaises performances
- Le défi motivationnel du leadership
- Aider les gens à choisir d'être motivés

UN PROGRAMME AXÉ SUR LES RÉSULTATS

CONSOLIDATION

Les participants constituent une véritable bibliothèque pour l'entreprise, avec un accès aux vidéos des modules, un support en ligne, et leur documentation personnelle comprenant plus de 400 pages d'exercices, de notes et d'idées pour mettre en application leurs acquis.

RESPONSABILISATION

Partager ses connaissances permet de forger des compétences en leadership, maximiser la valeur de la formation, et consolider ces acquis. Grâce à des réunions de suivi mensuelles et des comptes-rendus de progression, les participants revoient les points clés, partagent idées et perspectives, et s'encouragent mutuellement à appliquer ce qu'ils ont appris.

Le Manager à toute épreuve®

SEPTEMBRE

Dr. Kimberly Alyn COMMENT MANAGER DIFFÉRENTS STYLES DE PERSONNALITÉS

- Evaluer les personnalités
- Manager les forces et les faiblesses
- Profil de personnalité du leader idéal

Dr. Nido Qubein RÉSOUTRE LES PROBLÈMES AVEC EFFICACITÉ

- Résoudre les problèmes en sept étapes
- Trouver la meilleure solution possible
- Trois questions sur le management du risque

OCTOBRE

Andy Bounds COMMUNIQUER AVEC IMPACT

- Marquer les esprits pour les bonnes raisons
- Evaluer les moyens de communication
- Affûter les techniques de communication

Dr. Terry Paulson COMMENT GÉRER UN CHANGEMENT STRATÉGIQUE

- Les six caractéristiques du changement stratégique
- Les tests de vision stratégique
- La composante inestimable du changement

NOVEMBRE

Mark Sanborn OPTIMISER SES RÉSULTATS EN GÉRANT SON TEMPS

- Se concentrer sur l'essentiel
- S'engager avec passion
- Les activités « PPP »

Jack Mackey UN MEILLEUR TRAVAIL D'ÉQUIPE POUR DE MEILLEURES PERFORMANCES

- Communiquer des attentes élevées
- Un engagement passionné
- La règle d'or du travail d'équipe

DÉCEMBRE

Dr. Kimberly Alyn SAVOIR RÉSOUTRE LES CONFLITS

- Identifier les trois types de conflit
- Comment relativiser
- S'affranchir des obstacles à la résolution des conflits

Ron Crossland COMMENT DÉVELOPPER SON LEADERSHIP

- Les caractéristiques d'un leader authentique
- L'équilibre entre pouvoir et initiative
- Se projeter dans l'avenir

" Nous avons fait un bénéfice 68 fois supérieur à notre investissement dans le programme lui-même. "

- Hyphen SA - Ingénierie de Formation

" Un des meilleurs investissements que cette entreprise ait fait. "

- John Deere - Fabricant de matériel agricole

" Nos hôtels ont enregistré d'excellent résultats financiers : 20% l'an passé. "

- Marriott Opérateur hôtelier

" L'impact du programme Crestcom sur ma société : meilleure organisation, plus de cohésion, plus de performance... 25% de croissance en 2011, la formation Crestcom y est sûrement pour quelque chose ! "

- PDG de L.S.E. - logiciels BTP

L'Académie Vidéo Crestcom



Dr. Kimberly Alyn

Titulaire d'un diplôme d'études supérieures en gestion des ressources humaines - spécialisé dans le leadership - Kimberly Alyn est un auteur à succès et une conférencière mondialement connue.



Simon Bailey

Elu meilleur animateur conférencier par les lecteurs de la revue *Meetings and Conventions*, Simon Bailey a travaillé avec plus de 300 des 1000 plus grandes entreprises américaines. Son livre *Release Your Brilliance* a été classé 17^{ème} des 100 meilleurs livres de management des États-Unis.



Andy Bounds

Nommé "formateur commercial de l'année" en Grande-Bretagne, Andy Bounds a été décrit par un cadre de l'industrie pharmaceutique comme "un génie dont on ne peut ignorer les conseils." Son ouvrage *The Jelly Effect: How to Make Your Communication Stick* a été une des meilleures ventes dans la catégorie des livres sur l'entreprise en Angleterre.



Ron Crossland

Après des études d'ingénieur en électronique et l'obtention d'un MBA, Ron Crossland a mené une carrière faite de réussites en tant que cadre, entrepreneur, auteur et enseignant. Son livre *The Leader's Voice* a été encensé par la *Business Book Review* et *The Harvard Communication Newsletter*.



Roger Dawson

L'Anglais Roger Dawson, spécialiste de la négociation, est renommé pour sa capacité à nous faire découvrir comment augmenter nos bénéfices et réaliser plus de ventes. Son cours *Secrets of Power Negotiating* est l'un des meilleurs ouvrages sur le sujet.



Jack Mackey

Cadre dans la première agence d'analyse de satisfaction client mondiale, Jack Mackey a eu accès aux données de plus de 100 millions d'expériences client, dont il a tiré une compréhension aigüe du service au client. Mackey a dispensé des formations sur l'amélioration des performances à bon nombre des 500 plus grandes entreprises.



Dr. Terry Paulson

Son humour et son style terre-à-terre ont permis à Terry Paulson, Docteur en psychologie, de trouver sa place parmi les conférenciers les plus renommés. Il est l'auteur de six ouvrages, dont *Paulson on Change* et *They Shoot Managers Don't They ?*



Dr. Nido Qubein

Né au Liban, Nido Qubein a été élu "meilleur conférencier en affaires et commerce" par *Toastmasters International*. Il a écrit plus de vingt ouvrages, dont *How to be a Great Communicator*. Dans les affaires, il a appliqué ses idées novatrices en tant que président de trois entreprises, et il est également le président d'une grande université.



Mark Sanborn

Spécialiste reconnu du leadership et du service au client, Mark Sanborn a été un des plus jeunes conférenciers à être reconnu comme un conférencier de premier plan par ses pairs. Son ouvrage *The Encore Effect* a figuré dès sa sortie parmi les meilleures ventes de livres de commerce sur Amazon.com.

*Un des plus beaux
panels de spécialistes
en développement
du leadership*

10 compétences-clé

Crestcom® a réalisé dans 60 pays une enquête auprès de dirigeants d'entreprises afin d'identifier les compétences qu'ils aimeraient voir abordées dans un programme de formation au management. Les domaines de compétences qu'ils ont retenus constituent la base du programme du Manager À TOUTE ÉPREUVE®. Voici ces compétences fondamentales.

Évaluez votre aptitude dans chacun de ces domaines-clé du management et du leadership. Attribuez-vous une note entre 1 et 10 (1 = très basse ; 10 = très haute). Additionnez vos notes et divisez la somme par 10 pour obtenir votre note moyenne.

1.	Augmentation de la productivité	
2.	Capacité à motiver	
3.	Communication	
4.	Développement de l'esprit d'équipe	
5.	Gestion du changement	
6.	Leadership	
7.	Négociation	
8.	Planification stratégique	
9.	Résolution des problèmes	
10.	Service client	
TOTAL		
MOYENNE		

Marquez du signe "✓" la compétence que vous considérez comme votre point fort.

Marquez du signe "+" les deux compétences que vous souhaiteriez principalement améliorer.

" Les entreprises les plus performantes font preuve d'une plus grande vision à long terme que les autres... Les champions savent quel est leur meilleur atout, et y investissent à la hauteur de ce qu'il mérite - par beau temps comme par mauvais temps."

– Article de Fortune Magazine sur les entreprises les plus admirées



Liste non exhaustive des pays proposant la formation

Liste actualisée à la date d'impression et susceptible d'être modifiée sans préavis.

Afrique du Sud	Brésil	Équateur	Indonésie	Norvège	Porto Rico	Suisse
Algérie	Burundi	Espagne	Irlande	Nouvelle-Zélande	Portugal	Taiwan
Allemagne	Canada	États-Unis	Kazakhstan	Oman	République	Tanzanie
Arabie Saoudite	Chili	France	Kenya	Ouganda	populaire de Chine	Thaïlande
Australie	Colombie	Ghana	Koweït	Pakistan	Roumanie	Turquie
Bahreïn	Corée du Sud	Grande-Bretagne	Libye	Panama	Russie	Vietnam
Belgique	Costa Rica	Grèce	Malaisie	Pays-Bas	Rwanda	Zambie
Bosnie-	Croatie	Honduras	Maroc	Pérou	Sénégal	Zimbabwe
Herzégovine	Danemark	Hongrie	Mexique	Philippines	Singapour	
Botswana	Émirats arabes unis	Inde	Nigéria	Pologne	Slovénie	

Clients Crestcom

En plus de la liste non-exhaustive de clients ci-dessous, Crestcom fournit ses formations à des milliers d'entreprises de moins de 50 employés dans le monde entier. Les formations sont assurées par des formateurs certifiés par Crestcom International.

Clients France	Imprimerie Payard	Clients Internationaux	General Mills	Pacific Bell
AAD Phenix	ITG Store	ABB Ltd.	General Tire	Pfizer
ADR	JEMS	AMP Inc.	Gillette	Philip Morris
Agrandir	JMD Etiquettes	American Airlines	GlaxoSmithKline	Phillips Petroleum
Aktuel	Job Center	American Express Company	Grundig International Ltd.	Pinkerton Security
Alliacom	Keynectics	Apple Computer, Inc.	Guinness, Ltd.	Pitney Bowes
Aloxan	Lafarge	AT&T	Hasbro Toys	Polaroid Corp.
Altaven	Lenaud	Avery Dennison	Hilton Hotels	Prada
Althea	LES Logiciels	Avon	Hitachi	Pratt & Whitney
AnalogDevices France	LES	Bacardi & Co.	Hoechst	Quality Inn Hotels
Anaya	MC2	Baan Company	Holiday Inn Hotels	Radisson Hotels
Arkamys	Metanext	Bank of America	Honeywell	Ramada Hotels
ASG	Minima	Bank of Tanzania	Hong Kong Bank	Ricoh
Atelier 3A	Muller Martini	Barclays Bank	Hyatt Hotels	Ritz-Carlton Hotels & Resorts
Avery Dennison France	Natixis	BASF	IBM	Roche
Belkin	NR Conseil	BellSouth	IKEA Furniture	Rolls-Royce Motor Cars
Boulland	Orthoplus	Best Western Hotels	Intel	Royal Crown Cola
Carl Stahl France	Pearl Interim	Black & Decker	John Deere	SAS
C3 Groupe	Philog	Blockbuster Video	Johnson Controls	SC Johnson
Capgemini	Pro BTP	Boy Scouts of America	Kenya Airways	Schlumberger
Carl Stahl	Prochalar	BP Amoco	Kodak	Shell Oil
Carton Services	Résidence Mille Soleils	Bristol-Myers Squibb	Konica	Sheraton Hotels
Cavalassur	Ressources France	British American Tobacco	KPMG	Siemens
Céline Kesner	RIF	Budget Rent a Car	Kraft Foods	Sony
Cemex	RT Consultants	Castrol International	Levi-Strauss & Co.	Subway Restaurants
CEPA Ascenseurs	SDVP	Caterpillar Inc.	Lexmark International	Tanzania Communications
Cury and Brown	Secofab	Chase Manhattan Bank	Liebherr	Commission
Datakit	SEE Simeoni	Chemical Bank	Lockheed Martin	Tektronix
Déjà GImc	Semcra	Cingular Wireless	Mars, Inc.	Texas Instruments
Destaco	Servières Services	Cisco Systems, Inc.	Mack Trucks, Inc.	Toyota Motor Corp.
Dimo Gestion	Sicavic	City of Calgary	Marriott Hotels	Triumph Motorcycles
Efectis	Siderlog	City of Stuttgart	Mastercard	TRW
Engel	Sietram	Coca-Cola Bottling Company	Mattel	Unilever
Estee Lauder	Sogeca (Groupe Tellos)	Coors Brewing Company	McDonald's	Varig Airlines
Européenne food	Sonepar	Cummins Engines	McGraw-Hill	Verizon Wireless
FDLS	Sotralentz Construction SAS	DaimlerChrysler	Merck Sharp & Dohme	Westin Hotels
FederalModul	SPIE	Dell Inc.	MICROS Systems, Inc.	Wrangler Jeans
Genewave	Streamwide	DHL Worldwide Express	Microsoft	Xerox
Gestra	Striebig Logistique	Domino's Pizza	Mitsubishi	Yahoo
GFI	Teamnet	Dunlop	Mobil Oil	
GFIT	Temis	DuPont	Monsanto	
Groupe Samsic	Tequilarapido	Electrolux	Motorola, Inc.	
Guyot Gourmet	Transmetaux	Ericsson SA	MTV	
Hapsis	Ubisoft	Estée Lauder	NEC Computers	
HR Conseil	Veolia Environnement	Exxon	Nestle Foods	
IFR Skeys	Veolia Transports	FedEx	Nike	
(Groupe EADS)	Viapresse	Ford Motor Company	Nissan	
Imago	Wyde	GE	Northrop Grumman	
		General Dynamics	Oracle Software	

Modalités d'inscription

HEURE : _____ LIEU : _____

DATE : _____ FRAIS PÉDAGOGIQUES : _____

Support pédagogique :

Objectifs :

- Permettre aux managers participants d'acquérir, chaque mois, la maîtrise de deux compétences liées au management.
- Former les managers à partager et mettre en œuvre concrètement les compétences acquises.

Résultats :

- 24 Plans d'Action Personnels
- Innovation stratégique
- Satisfaction du client
- Gestion du changement
- Efficacité accrue
- Développement des collaborateurs
- Compétitivité accrue
- Optimisation de la performance

Session d'évaluation sur les Compétences en Leadership :

Un formateur Crestcom® va animer un Atelier de Formation au Management dans votre entreprise. Cet atelier comprend des exercices extraits directement du programme « Le Manager À TOUTE ÉPREUVE® ». Cette session permet :

Pour le Dirigeant :

- D'évaluer le contenu et la qualité de la formation.
- De vérifier comment les managers interagissent avec le programme.

Pour les Participants :

- De rédiger un Plan d'Action Personnel pour atteindre leurs propres objectifs de productivité et de réduction de coûts.

Pour l'Entreprise :

- De bénéficier d'environ deux heures de formation sur des compétences managériales-clé, et ce *gratuitement*.

Les formateurs agréés de Crestcom animent gratuitement cet Atelier de Formation au Management aux conditions suivantes :

1. Tous les décideurs assistent à la session complète.
2. Éviter les interruptions au cours de la session.
3. Une décision sera prise à la fin de la session quant à la participation ou non au programme.



“ Selon moi, cette formation a permis (à notre entreprise), de générer une réduction des coûts de plus d'un million d'€uros, et au moins autant grâce à l'amélioration du rendement, de la motivation, de la délégation, de la gestion du temps, de la gestion du changement et de la communication positive. ”

– Fabricant de matériel informatique