



Webhelp

Catalogue

Formation

2023



Nos conditions tarifaires



Prix HT
Tarifs au
01/01/2023



Délais d'accès aux
formations :
10 jours ouvrés

Ingénierie

Ingénierie de formation : 1200€/jour
Ingénierie de process : 1200€/jour
Ingénierie pédagogique : 1100€/jour

Réalité Virtuelle : 6000€*
Séquences 3D, 2D
Inclusion vidéos, documents,
Animation pédagogique

Diagnostic

Learning Efficiency Assessment : 4500€*
Mesure 360° des effets réels de la
formation sur l'activité

Flash Diagnostic Qualité : 1500€*
Evaluation à froid 360°

Animation

Animation pédagogique : 900€/jour
½ journée : 450€
Présentiel
Classe virtuelle

Coaching

Intervention coaching : 900€/jour
½ journée : 450€
Individualisation des besoins
Evaluation, ajustement

* Prix forfaitaire

Solution

... coup de pouce

Vous construisez, nous challengeons !

C'EST QUOI ?

- Des conseils sur les actions à opérer pour rendre la formation plus efficiente
- Des tips pour procéder en totale autonomie sur les ajustements à faire

- Vous n'avez pas le temps, la formation doit être opérationnelle rapidement
- Vous n'avez pas de budget alloué pour réingénier votre formation

COMMENT ?

- Nous récupérons la totalité de vos modules
- Nous analysons la FIM dans son ensemble
- Nous vous faisons des préconisations d'évolution

Intérêts de la solution

- Identification des points d'optimisation
- Préconisations d'évolution
- Réunion conseil pour restitution de l'analyse et présentation des préconisations

Conditions de réussite

Récupération de la totalité des documents de formation
Mise à disposition d'un interlocuteur métier projet ou DO pour répondre aux interrogations de la WHU

Coût d'investissement

1100€ ht / jour
Exemple : 3 jours d'audit pour une formation de 10 jours

Solution

... CO-design express

Besoin d'un coup de main et d'une personnalisation express ?

C'EST QUOI ?

- Réingénierie pédagogique et d'architecture de formation
- Intégration neurosciences
- Redesign des slides
- Personnalisation de cas pratiques
- Digitalisation ou gamification d'une ou deux séquences (en fonction du nb de jours de conception validés dans le devis)

- Vous souhaitez faire une réingénierie express de votre formation
- Le lancement de production est **dans moins d'un mois**, vous souhaitez aller à l'essentiel en retravaillant la pédagogie, le design et en personnalisant des exercices de mise en situation ou des séquences clés

COMMENT ?

- Réordonnement des séquences
- Optimisation du timing
- Réécriture ou MAJ des modules de formation en fonction du nombre jours de conception validés
- Rédaction du programme et d'une trame pédagogique
- Habilitation des formateurs sur les séquences revistées

Intérêts de la solution

- Vos modules sont redesignés, rythmés et améliorés ou restructurés
- Des modalités pédagogiques personnalisées à votre environnement sont intégrées pour apporter ludification, dynamisme, collaboration

Dans cette solution, la WHU pourra apporter des modifications sur vos séquences clés. (en fonction du temps de conception validé dans le devis)

Éléments à collecter

- Cahier des charges ou motif à l'origine de la demande
- Modules existants et tous documents utiles
 - PDF
 - Vidéos
 - Supports marketing
 - E-learning
 - ...
- Appels à écouter
- Grille d'évaluation, d'écoute

Conditions de réussite

Récupération de la **totalité** des documents de formation. Les modules de formation doivent être de qualité.
Mise à disposition d'un interlocuteur métier projet indispensable et interlocuteur dédié DO pour répondre aux interrogations de la WHU

Coût d'investissement

1100 € ht / jour
Minimum 8 jours pour une FIM de 10 jours avec présence de la totalité des modules de formation (de qualité) incluant livrables suivants
Redesign, trame pédagogique, optimisation de la FIM, personnalisation de cas

Solution

... le CO-design du parcours (FIM)

**Envie d'un coup de cœur ?
Nous inventons avec vous votre parcours de formation sur-mesure**

C'EST QUOI ?

- Co-design du parcours **From scratch** ou à partir d'un **existant**
- Réingénierie de formation et pédagogique
- Introduction de la démarche Learning WHU
- Production multimodale (et dans la limite du temps de conception alloué)

- Vous souhaitez adapter, co-designer ou co-construire votre parcours de Formation Initiale Métier
- Vous souhaitez que votre parcours soit efficient, dynamique et /ou ludique

COMMENT ?

- Conception du parcours de formation multimodal (si From Scratch) ou revisite du parcours (si existant)
- Rédaction du programme et d'une trame pédagogique
- Adaptation de la démarche Customer Centric (Fil rouge et Personae)
- Egrainage* de la Touch WHU**
- Livraison d'un parcours prêt à l'emploi

Intérêts de la solution



- Vos modules sont créés, revisités ou redesignés en respectant le savoir-faire et la démarche learning de la WHU.
- En fonction du temps de conception alloué et de vos envies, nous égrainerons la « Touch WHU » (Innovation pédagogique)

Dans cette solution, une période d'audit (min 3 jours pour 10 jours) de l'existant et une immersion sont indispensables

Éléments à collecter

- Cahier des charges ou motif à l'origine de la demande
- Modules existants et tous documents utiles
 - PDF
 - Vidéos
 - Supports marketing
 - E-learning
 - ...
- Appels à écouter
- Grille d'évaluation, d'écoute

Conditions de réussite

Récupération de la **totalité** des documents de formation. Les modules de formation doivent être de qualité.
Mise à disposition d'un interlocuteur métier projet indispensable et interlocuteur dédié DO pour répondre aux interrogations de la WHU

Coût d'investissement

1100 € ht / jour
Temps de conception à définir en fonction de l'état des lieux, des besoins et de vos attentes.
** à la carte ou en fonction du temps

Exemple de proposition pour créer un parcours cohérent et efficient



Découvrir & Diagnostiquer

Immersion

Se nourrir de votre univers

Appréhender votre approche pédagogique

Analyse de l'environnement

- Découverte de la « signature relationnelle »
- Appréhension de la culture et des fondamentaux de la fonction support technique
- Echanges avec les acteurs : conseillers, managers, formateurs métiers
- Analyse des contenus pédagogiques et du chemin de fer existant.

Le +

- **Ingénierie innovante** pour une montée en compétence renforcée : gain **de 10 à 15%**

Identifier les objectifs pour les évaluer

Co construction

l'entreprise, le client et moi

- Prendre connaissance de vos objectifs opérationnels
- Définir ensemble vos attendus sur **l'activité réelle**
- Arrêter les indicateurs qui permettront de les mesurer

Le +

- **Dispositif exclusif** de mesure d'efficience **LEA** à la sortie de la première FIM

Revisiter le parcours à l'appui de votre contenu

Innovation

Ingénierie innovante & digitale

- Réalité virtuelle
- Workshop intelligence émotionnelle,
- Gamification des séquences clés
- Approche « customer centric » à travers les personae
- Alternance de théorie et de mise en situation

Le +

- **Team building** du management orienté signature attentionnée

Assurer la performance durable #thinkhuman

Individualisation

Approche individualisée et collective

- Debrief, atelier, coaching individualisés
- Modules de perfectionnement
- Réponse sur mesure
- Démarche Coach me up par le management

Le +

- **Communautés de pratiques** entra pairs et avec le management



Nos formations

Cursus Prise de poste

- Séminaire d'intégration
- Gestion de la Relation Client
- Les missions du superviseur
- Animer une réunion d'équipe
- Réussir ses entretiens managériaux
- Piloter la production
- Animer une classe virtuelle

Formation Conseillers Clients

- Excellence relationnelle
- Gérer les appels conflictuels
- Gagner en sérénité
- Répondre aux écrits des clients
- Gagner en directivité
- Cibler les attentes clients

Formation Managers

- Communiquez avec succès
- Organiser son travail dans le temps
- Motiver au quotidien
- Gestion des conflits
- Conduire les entretiens d'évaluation
- Manager en posture de coach
- Posture Managériale et Leadership

Cursus Prise de Poste



Séminaire d'intégration – On Boarding

Prérequis



Conseillers Client

Durée



7h00

en présentiel

Modalités



Réalité virtuelle
Jeux de rôle
Ecoute d'appels
Quiz

Programme

Présentation de Webhelp
Présentation de l'environnement de travail
Visite du site de production
Les notions clés de la Relation Client
Les bases de la communication
Les bonnes attitudes et le choix des mots
La structure d'appel

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Définir le métier de conseiller client
Percevoir l'organisation de Webhelp
Utiliser les principes de la relation client



Gestion de la Relation Client

Prérequis



Conseillers Client

Durée



7h00

en présentiel

Modalités



Mise en situation
Ecoute d'appels
Quiz

Programme

Les différentes étapes de la structure d'appel
Les moyens pour réussir son accueil
La boîte à outils de solution
La proposition de solution
La conclusion réussie

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Identifier les différentes étapes d'un appel
Expliquer l'importance de chaque étape
Mettre en pratique chaque étape



Les missions du superviseur

Prérequis



Superviseurs

Durée



4h00

en présentiel

Modalités



Etude de cas
Brainstorming
Quiz

Programme

Les différentes activités chez Webhelp
 Identification et définition du rôle du superviseur
 Présentation des fonctions de la production
 Evaluation de la performance d'un superviseur
 Les moyens à la disposition d'un superviseur
 Les outils à la disposition du superviseur

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Découvrir les missions du superviseur
 Comprendre les rôles et les missions
 Connaître les grilles d'utilisation
 Connaître les outils du superviseur



Animer une réunion d'équipe

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



4h00
en présentiel

Modalités



Etude de cas
Jeux de rôle
Brainstorming

Programme

Les conditions de réussite d'une réunion
Les bénéfices d'une réunion
La préparation de la réunion
Les pédagogies de l'animation
La posture de l'animateur
Le post réunion : compte rendu et évaluation

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Identifier les enjeux de la réunion d'équipe
Identifier les conditions de succès
Préparer sa réunion avec la méthode TOMATES
Développer des comportements efficaces pour animer une réunion



Réussir ses entretiens managériaux

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



7h00
en présentiel

Modalités



Mise en situation
Partage d'expériences
Brainstorming

Programme

Les facteurs clés de réussite d'un entretien
Les différentes étapes d'un entretien
Les principes d'organisation d'un entretien
L'entretien de remotivation
L'entretien de félicitation
L'entretien de recadrage
L'entretien de refus

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Identifier les clés de réussite d'un entretien
S'approprier les techniques de préparation
S'approprier les techniques d'organisation
Adopter la posture managériale adéquate en fonction de l'entretien



Piloter la production

Prérequis



Superviseurs
Chargés de flux

Durée



7h00
en présentiel

Modalités



Mise en situation
Etude de cas
Quiz

Programme

Le pilotage de la production
Le pilotage du chiffre d'affaires à l'heure
Les indicateurs quantitatifs de la production
Les indicateurs qualitatifs de la production
Les leviers d'amélioration

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Déterminer les objectifs de production
Calculer et différencier les indicateurs
Identifier les leviers d'amélioration
Détecter et résoudre les dysfonctionnements

Formation Conseillers Clients



Excellence relationnelle

Prérequis



Conseiller client

Durée



4h00

en présentiel

Modalités



Analyse de cas
Mise en situation
Quiz

Programme

De la performance à l'excellence
Les 5 étoiles de la GRC
La directivité
Le discours client au service de la GRC
La synchronisation verbale
Les bonnes postures relationnelles
La positive attitude
L'aisance relationnelle

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Viser l'excellence relationnelle
Optimiser sa communication
Adopter les bonnes postures et attitudes

Nouveau ! Existe en classe virtuelle



Gérer les appels conflictuels

Prérequis



Conseiller client
Avoir suivi « L' ADPC »

Durée



4h00
en présentiel

Modalités



Jeux de rôle
Vidéo
Quiz

Programme

La diplomatie pour traiter les désaccords
La gestion des tensions pour sortir des conflits
L' affirmation de soi pour être à l'aise
La prise de recul et se ressourcer après les moments difficiles

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Traiter les désaccords avec diplomatie
Gérer les tensions
Sortir des conflits en douceur
S'affirmer en toute circonstance



Gagner en sérénité

Prérequis



Conseiller client

Durée



3h00

en présentiel

Modalités



Jeux de rôle
Vidéo
Quiz

Programme

Les différents mécanismes du stress
Les origines du stress
Les différentes réactions face au stress
Mieux gérer son stress : autodiagnostic
Astuces et recommandations pour optimiser sa gestion du stress

Validation des acquis

Tests & Mises en situation

Objectifs

Savoir énoncer les mécanismes du stress
Identifier les comportements liés au stress
Connaître les moyens pour gérer son stress et les adapter au contexte de la prise d'appels
Développer sa qualité relationnelle



Répondre aux écrits des clients

Prérequis



Conseiller client

Durée



7h00

en présentiel

Modalités



Exercices
Entraînement
Quiz

Programme

Le traitement de la demande client
Les règles d'or de l'écrit
Réponse en fonction du contexte client
Réponse en fonction du but
La gestion des réclamations

Validation des acquis

Evaluation (français)

Objectifs

Ecrire pour être lu et compris
Structurer sa pensée
Rédiger avec facilité
Répondre aux e-mails d'insatisfaction



Gagner en directivité

Prérequis



Conseiller client

Durée



4h00

en présentiel

Modalités



Ecoute d'appels
Entraînement
Quiz

Programme

Les techniques de maîtrise de son appel
Le discours directif
Les outils de la directivité
La gestion des objections
L'affirmation de soi
Le closing de l'appel
Les formulations gagnantes

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs


Expliquer la notion de directivité
Connaître l'impact de la directivité en appel
Identifier les techniques de la directivité
Utiliser les techniques de la directivité

Nouveau ! Existe en classe virtuelle



Cibler les attentes du consommateur

Prérequis



Conseiller client

Durée



45 mn
en présentiel

Modalités



Atelier ludique
Mise en pratique

Programme

Les étapes de la découverte
La boîte à outils de la découverte

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Lister les étapes de la découverte
Utiliser la boîte à outils
Mettre en pratique la formulation des attentes



Formation Managers





Communiquer avec succès

Prérequis



Superviseurs
Formateurs
Chargés de flux
Chargés de qualité

Durée



7h00
en présentiel

Modalités



Echange de pratiques
Entraînement Vidéo
Quiz

Programme

L'analyse des comportements
Les bonnes postures : gestuelle, attitudes
La communication verbale
L'analyse du discours

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Maîtriser la communication verbale
Optimiser son discours
Auto-analyser ses pratiques



Organiser son travail dans le temps

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



7h00
en présentiel

Modalités



E-learning
Mise en pratique
Quiz

Programme

La définition du temps
Appréhension du temps
Les 10 lois relatives au temps
Les causes et les maladies de la désorganisation
Conseils d'organisation du travail dans le temps
Outils, méthodes et techniques d'organisation
Mise en pratique

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Comprendre les attitudes et les comportements face à l'organisation dans le temps
Intégrer le temps à l'organisation personnelle
Connaître et appliquer des méthodes organisationnelles



Motiver au quotidien

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



4h00

en présentiel

Modalités



Test autodiagnostic
Exercices/jeux
Quiz

Programme

Les clés & les enjeux de la motivation
Les styles de management
Les leviers de motivation
Les moments clés pour motiver
Synthèse

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Identifier les clés de la motivation
Découvrir les différents styles de management
Adapter son style de management à chaque interlocuteur pour développer sa motivation



Gestion des conflits

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



3h30
en présentiel

Modalités



Test autodiagnostic
Simulations
Quiz

Programme

- Les comportements en situation de conflit
- Autodiagnostic des comportements refuges
 - Les limites de chaque comportement
 - Les comportements à privilégier
 - S'affirmer avec tact
 - Les réflexes de l'affirmation de soi
 - Les règles d'or pour gérer l'agressivité
 - Savoir dire non
 - Le recadrage

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

S'affirmer face à ses interlocuteurs
Puiser en soi les ressources utiles
Limiter ses réactions inefficaces
Faire face aux comportements avec justesse
Développer la confiance en soi



Conduire les entretiens d'évaluation

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



7h00
en présentiel

Modalités



Simulations
Vidéo
Quiz

Programme

- L'importance des évaluations
- Les avantages des évaluations
- L'évaluation : un acte de management et de développement des compétences
- Les outils de l'évaluation et l'archivage
- La grille des évaluations
- La conduite de l'entretien
- L'évaluation objective
- Savoir critiquer et savoir féliciter
- Les modalités : durée, fréquence et étapes

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

- Connaître les enjeux des évaluations
- Savoir utiliser les outils
- Structurer son entretien
- Etre objectif dans l'appréciation



Manager en posture de coach

Prérequis



Managers en poste ayant déjà suivi le module de formation « Coach Me Up! »

Durée



7h00
en présentiel

Modalités



Mises en pratiques
Témoignage de l'animateur
Brainstorming
Vidéos

Programme

Introduction

Définir la posture de manager coach

Les techniques de coaching

S'entraîner

Synthèse

Validation des acquis

Evaluation formative (Quiz mi-parcours)
Mises en situations

Objectifs

Identifier les spécificités de la posture de coach

Intégrer les techniques de coaching dans son management quotidien

S'entraîner pour ancrer les nouvelles pratiques



Posture Managériale et Leadership

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



7h00
en présentiel

Modalités



Mises en situations
Etudes de cas
Partage d'expériences
Brainstorming
Autodiagnostic
Exercices collaboratifs

Programme

Définition du leadership

Les notions essentielles du leadership

Travaux d'applications sur situations réelles

Notre charte de bonnes pratiques

Mon plan d'actions individuel

Validation des acquis

Mises en situations + Quiz final

Objectifs

- Définir la notion de leadership & identifier les notions associées
- Transposer ces notions à ma fonction de manager
- Établir une charte de bonnes pratiques & élaborer mon plan d'actions individuel



Contact :

Commercial :

Anthony MARIE (Responsable Activités) : anthony.marie@webhelp.com

Référente Handicap :

Sara ELALAMI (Responsable RH) : sara.elalami@webhelp.com

Direction WHU France :

Cyril PATTEGAY (Directeur WHU France) : cyril.pattegay@webhelp.com

Adresse WHU France :

Webhelp University France

3 rue d'Héliopolis

75017 Paris - France

