Groupement NEBOPAN

Programme Promotion Blanchon - Decospan - année 2024-2025

Formation en présentiel

EBENe, Ecole Bois Enseignement Nebopan, a ouvert ses portes sur Bordeaux en janvier 2020 et confère des connaissances solides en matière de bois et dérivés, thermique, construction et commerce. EBENe, Ecole Bois Enseignement Nebopan, correspond à une année de formation sur-mesure à temps partiel qui vous permettra d'acquérir des connaissances solides en matière de Bois afin de renforcer, compléter ou parfaire vos connaissances actuelles.

En bref

Prérequis	Aucun. Des connaissances de base en matière de bois seraient un plus.
Admission (modalités et délais d'accès)	Veuillez compléter la fiche d'analyse des besoins téléchargeable ici puis la renvoyer par e-mail à : contact@nebopan.fr. Nous prendrons ensuite contact avec vous sous un délai maximum d'une semaine.
Objectifs de base	Acquérir des connaissances solides en matière de Bois dans le but de renforcer, compléter ou parfaire vos connaissances actuelles voire d'intégrer un poste à responsabilité dans le domaine.
Débouchés possibles	Poste de Responsable comptoir, ou Conseiller de vente, ou Technico-commercial itinérant ou sédentaire, ou Magasinier ou équivalent.
Durée	*1 an à temps partiel, à raison de 2 à 3 jours par mois en présentiel – soit 161 heures (7 heures par journée de formation), 23 jours.*

Les points forts de la formation

Classe à taille humaine

- *Promotion 1 : 8 stagiaires formés en 2020/2021,*
- *Promotion 2 : 10 stagiaires formés en 2021/2022*
- *Promotion 3 : 9 stagiaires en formation en 2023*
- *Promotion Blanchon Decospan : 9 stagiaires en formation en 2024*
- *3 formateurs bénéficiant d'une expertise dans leur domaine,*
- *Contrôle des acquis en milieu et en fin de formation sous forme de QCM*
- *Malette 50 échantillons monde + loupes éclairantes + blisters de piles + cutters pour coupe en bout des échantillons offerts aux stagiaires 1 coffret de 30 échantillons bois précieux ou rares mis à disposition des stagiaires pendant les modules botaniques.*

- la formation Ebene permet de valider des Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) : Vendeur-Conseil en négoce des matériaux de construction ou Attaché Technico-Commercial en négoce des matériaux de construction sur l'année 2023 (reconduction annuelle soumise auprès de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) de la Branche professionnelle du négoce des matériaux de construction)
- RNCP37283 - CQP Attaché technico commercial en négoce des matériaux de construction
- RNCP37281 - CQP Vendeur-conseil en négoce des matériaux de construction

Taux de satisfaction des stagiaires

- *Promotion 1 (2020 - 2022) : 9 / 10*
- *Promotion 2 (2021 - 2022) : 9 / 10*
- *Promotion 3 (2022 - 2023) : 9,5 / 10*

Contact / Référent pédagogique / Référent handicap — Sabine BADRANE – contact@nebopan.fr – 09 63 27 76 74

Accessibilité aux personnes handicapées :
Nous prenons en compte votre handicap au cas par cas et nous adaptons notre prestation.

Table des matières

1 bois et dérivés, construction....4
1.1 BOIS ET DERIVES....4
1.1.1 L'ESSENTIEL DU BOIS (2 j)....4
1.1.3 CONSEILLER ET VENDRE LES PANNEAUX BOIS ET DERIVES DU BOIS (2 j) .6
1.2 CONSTRUCTION INDIVIDUELLE....7
1.2.1 CONSEILLER ET VENDRE LA CHARPENTE ET SOUS TOITURE (2 j) 7
1.2.2 CONSEILLER ET VENDRE LA CONSTRUCTION BOIS (2 j)....7
1.2.3 BARDAGE (2 j)....9
1.2.4 COMPRENDRE ET VENDRE LA TERRASSE BOIS (2 j)....9
2 Partie Commerciale....12
2.1 Analyser les caractéristiques d'un projet et apporter un conseil technique approprié sur les techniques et les produits de construction....12
2.2 Découvrir les besoins d'un client et conduire un entretien de vente dans une agence 12
2.3 Communiquer avec les clients, les interlocuteurs et l'équipe de l'agence....14
2.4 Organiser ses interventions dans le cadre d'un travail en équipe 15
2.5 Mettre en valeur et animer une salle d'exposition 16

1 BOIS ET DERIVES, CONSTRUCTION

1.1 BOIS ET DERIVES

1.1.1 L'ESSENTIEL DU BOIS (2 j)

OBJECTIFS	CONTENU

• Comprendre et interpréter le matériau bois vis-à-vis des facteurs liés à :
  • L'utilisation
  • La reconnaissance des essences
  • L'influence du séchage sur les propriétés physiques et mécaniques
• Savoir choisir une essence pour une utilisation précise
• Comprendre le comportement mécanique du bois afin de le préserver et de le présenter dans les meilleures conditions
• Argumenter, ajuster et défendre son offre commerciale.
• Informer et conseiller assurément sa clientèle.
• Comprendre le comportement organique et mécanique du bois afin de l'employer dans les meilleures conditions et garantir la pérennité des ouvrages
• Connaitre le corpus règlementaire relatif aux bois de construction
• Identifier les contraintes spécifiques à chaque étape de la réalisation d'un ouvrage bois
• S'approprier les bonnes pratiques professionnelles
	L'essentiel de la botanique
	Aubier. Duramen. Cernes d'accroissement
	L'essentiel de la première transformation
	Dosse. Quartier. Nomenclature
	L'eau dans le bois
	Taux d'humidité. NF B 51-002.
	Variations dimensionnelles. NF EN 336.
	Rétractabilité. Ecarts admissibles. Classes de tolérance
	Equilibre hygroscopique
	Classes de service
	Altérations biologiques
	Champignons
	Lignicoles. Lignivores. Discoloration
	Insectes
	Lyctus. Vrillettes. Capricornes. Termites. Térébrants marins
	Classes d'emploi
	Situation.
	Massivité. Conception. Exposition
	Durabilité
	Naturelle. Conférée. Imprégnabilité
	Traitements
	Aspersion. Trempage. Autoclave. Rétification
	Classements d'aspect visuel
	EN 1611-1. Conifères. Bardages. Lambris
	Classements structure
	EN 338. NF B 52-001
	Caractéristiques mécaniques des classes de résistance
	Classement bois du nord
	Classement bois nord américain
	Sections usuelles et terminologie
	Bois du nord.
	Bois de pays
	Les bois massifs reconstitués
	Bois aboutés. Contrecollés. Lamibois.
	Poutres en i.
	Lamellé-collé
	Homogène. Panaché
	Les normes: Contexte et Enjeux
	· Le cadre législatif français
	· Du comportement physique à la législation
	Cadre législatif du matériau bois et de sa commercialisation
	· NF B50-001: Nomenclature
	o Nom vernaculaire. Nom botanique. Nom pilote. Nom commercial
	· NF B50-002 et NF B50-003: Vocabulaire
	o Morphologie de l'arbre.

	o Caractéristiques technologiques du bois **_ Cerne. Aubier. Bois parfait. Anomalies.** **o Caractéristiques physiques et mécaniques** **_ Humidité. Densité. Rétractibilité.** **o Exploitation** **o Cubage** **o Façonnage** **· NF EN 336: Dimensions** **o Classes de tolérance** **· NF EN 335: Durabilité du bois et des matériaux à base de bois** **o Classes d'emploi** **o Classes de service selon l'EN 1995-1-1** **· NF EN 350: Classification de la durabilité vis-à-vis des agents biologiques** **o Classes de durabilité** **o Classes d'imprégnabilité** **· NF EN 351: Classification des pénétrations des produits de préservation** **· FD P20-651: Durabilité des éléments et ouvrages en bois** **o Conception. Massivité. Conditions climatiques.** **o Durabilité naturelle** **· NF B50-105-3: Spécification de traitement pour le bois et correspondance** **avec les classes d'emploi** **· Les label CTB B+ et CTB P+** **· NF B52-001-1: Classement visuel pour l'emploi en structures** **· NF EN 338: Classes de résistance** **· NF EN 1912: Lien entre classement visuel et classes de résistance** **· NF EN 1611-1: Classement d'aspect des sciages** **· Les labels FSC et PEFC**
MOYENS PÉDAGOGIQUES Alternance d'exposés, d'exercices d'application, de mises en situation et de travaux de groupes. Documents pédagogiques privilégiant les représentations simples et imagées. Diaporama. Présentation d'échantillons de différents produits.	

Accessibilité aux personnes handicapées :
Nous prenons en compte votre handicap au cas par cas et nous adaptons notre prestation.

1.1.3 CONSEILLER ET VENDRE LES PANNEAUX BOIS ET DERIVES DU BOIS (2 j)

OBJECTIFS	CONTENU
• **Connaitre et distinguer les différents types de panneaux bois et dérivés existants.** • **Savoir les employer avec certitude à bon escient dans leurs domaines d'emploi dédiés.** • **Conseiller sa clientèle conformément aux différentes règlementations, labels et marques de qualité.**	• **Segmentation du marché du panneau en France** ○ **Parts de marché. Principaux fournisseurs** ○ • **Contexte règlementaire de la construction** ○ **DTU, Avis Techniques** • **Les panneaux bruts** ○ **Description. Fabrication. Collage. Emploi. Classements. Formats. Traitements spéciaux.** ▪ **Contreplaqué** • **Mono. Twin. Combi.** ▪ **Panneau OSB** • **Norme NF EN 300** ▪ **Panneau de particules** • **Norme NF EN 309 & NF EN 312** ▪ **Panneau de fibres** • **Filière sèche. Filière humide** • **Les panneaux décors et agencement** ○ **Description. Fabrication. Emploi. Classements** ▪ **Stratifiés. HPL. CPL. Norme NF EN 438-3** ▪ **Mélaminés** • **Utilisation dans le bâtiment** ○ **Usage structurel** ▪ **Plancher, Contreventement, Ecran sous toiture** ○ **Usage non structurel**
MOYENS PÉDAGOGIQUES Alternance d'exposés, d'exercices d'application, de mises en situation et de travaux de groupes. Diaporama. Remise d'un support de cours. Visite d'un site de fabrication de panneaux. Présentation et manipulation d'échantillons de différents panneaux.	

1.2 CONSTRUCTION INDIVIDUELLE

1.2.1 CONSEILLER ET VENDRE LA CHARPENTE ET SOUS TOITURE (2 j)

OBJECTIFS	CONTENU
• **Savoir identifier les contraintes spécifiques à chaque étape de la réalisation d'une charpente.** • **Apprendre à quantifier les matériaux nécessaires à la mise en œuvre pour une réalisation conforme à la règlementation.** • **Conseiller sa clientèle conformément aux différentes règlementations, labels et marques de qualité.**	▪ **Les différentes formes des combles** ▪ **Nomenclature et vocabulaire du charpentier** ▪ **Les pentes de toits** ○ **Degrés. Pourcentage. Correspondance. Calcul de longueur de rampant** ▪ **Charpente traditionnelle** ○ **Glossaire. Ferme simple. Ferme sur blochets. Calculs élémentaires** ▪ **Notions de charges** ○ **Ponctuelles. Permanentes. Concentrées. Réparties. NF P 06-001** ▪ **Efforts et déformations** ○ **Flexion simple. Flèches admissibles. Calculs sur abaques** ▪ **Charpente industrielle** ○ **Fermettes** ▪ **Type A. Type W. Type E. Croupes et noues** ▪ **Plan de pose** ▪ **Entretoises. Lisses filantes. Contreventements. Anti-flambage. Parasismique** ○ **Panneaux sous toiture** ▪ **Panneaux sandwich. Caissons chevronnés. Sarking** ○ **Ecran sous toiture** ▪ **Ecrans souples. Ecrans rigides** • **Rôle. Performances. Classements. Pose. Contre-lattage** ▪ **Raccords Fenêtre de toit** ○ **Raccords isolants, pare-pluie, pare-vapeur**
MOYENS PÉDAGOGIQUES Alternance d'exposés, d'exercices d'application, de mises en situation et de travaux de groupes. Diaporama. Remise d'un support de cours. Manipulation d'un logiciel de calcul de sections.	

1.2.2 CONSEILLER ET VENDRE LA CONSTRUCTION BOIS (2 j)

OBJECTIFS	CONTENU
• **identifier les contraintes spécifiques à chaque étape de la réalisation d'une construction bois.** • **Apprendre à quantifier les matériaux nécessaires à la mise en œuvre pour une réalisation conforme à la règlementation.** • **Comprendre le comportement organique et mécanique du bois afin de l'employer dans les meilleures conditions et garantir la pérennité des ouvrages**	• **Aspects règlementaires** ○ **D.T.U. Eurocodes. Avis techniques. Neige & vent** **1 - la Maison Ossature Bois** ○ **Focus sur le marché** ○ **Maisons poteaux/poutres** ○ **Maison ossature plateforme** ○ **Gestion des planchers bas** ○ **Liaisons dalle béton** ▪ **Coupure thermique et capillaire. Fixations** ○ **Liaisons solivage bois** ▪ **Ossature solivage. Ventilation. Vide sanitaire. Fixations** ○ **Thermique du solivage bois** ○ **Points singuliers des poutres en i**

Accessibilité aux personnes handicapées :
Nous prenons en compte votre handicap au cas par cas et nous adaptons notre prestation.

• **Connaitre le corpus règlementaire relatif à la construction bois** • **Pouvoir informer et conseiller exactement sa clientèle.** • **S'approprier les bonnes pratiques professionnelles en matière de construction bois** • **Argumenter, ajuster et défendre son offre commerciale**	▪ **Percements. Charges concentrées** ○ **Les dalles de plancher** ▪ **Pare-vapeur. Supports. Entraxes. Fixations** ○ **Gestion des murs** ○ **Système MBOC. DTU 31-2** ▪ **Montants** • **Nature. Sections. Entraxes. Assemblages. Classe de résistance. Hygrométrie** ▪ **Contreventements** • **Nature. Dimensions. Assemblages. Traitements. Fixations Liaisons hautes et basses Levage** ○ **Notions de chiffrage** ○ **Métrés, débits et calculs d'une maison individuelle ossature bois** ○ **Points singuliers charpente** ○ **Poutres au vent. Contreventements rampants. Croix de Saint-André** ○ **Intégration des menuiseries** ○ **Chevêtres** ▪ **Performances au feu. Tolérances dimensionnelles** ○ **Pièce d'appui** ▪ **Niveau d'étanchéité ; Ee1, Ee2. Façonnage des bavettes. Raccords rejingot** ○ **Encadrements de baies** ▪ **Retour bardage. Menuiseries à précadres intégrés. Encadrement rapporté** ○ **Pose et calfeutrement des menuiseries** ▪ **En applique intérieure. En applique extérieure. En tunnel. En tunnel calfeutrée en applique sur feuillure rapportée** ○ **Pare vapeur** ○ **Valeur Sd. Perméance**
MOYENS PÉDAGOGIQUES Visite de négoce bois. Remise d'un support de cours. Manipulation d'échantillons.	

1.2.3 **BARDAGE (2 j)**

OBJECTIFS	CONTENU
• **Identifier les contraintes spécifiques à chaque étape de la réalisation d'un bardage bois** • **Apprendre à quantifier les matériaux nécessaires à la mise en œuvre pour une réalisation conforme à la règlementation.** • **Comprendre le comportement organique et mécanique du bois afin de l'employer dans les meilleures conditions et garantir la pérennité des ouvrages** • **Connaitre le corpus règlementaire relatif au bardage bois** • **Pouvoir informer et conseiller exactement sa clientèle.** • **S'approprier les bonnes pratiques professionnelles en matière de construction Bois** • **Argumenter, ajuster et défendre son offre commerciale**	• **Bardage bois DTU 41-2** ○ **Conception** **_ Drainante. Moyenne. Piégeante** ○ **Supports** **_ Nature. Sections. Entraxes. Classe de résistance et d'emploi. Hygrométrie. Fixations** ○ **Lames d'air et ventilation des sous faces** ○ **Les lames de bardage bois** **Nature. Profils. Traitements. Hygrométrie. Fixations. Types de Poses** ○ **Bardage à claire-voie** **Lames horizontales. Lames verticales** ○ **Raccordement en encadrement de baies** ○ **Les pare-pluie** **Nature. Fixations. Types de pose** **Valeur Sd. Diffusion** • **Bardages alternatifs DTU 45.4** ○ **Composite. PVC. Fibre-ciment. Stratifiés** ○ **Isolation des parois verticales** **Les isolants** **Minéraux. Végétaux. Plastiques alvéolaires** **Conductivité. Résistance thermique. Comportement au feu** **Acermi. Keymark** ○ **Pare vapeur** **Valeur Sd. Perméance**
MOYENS PÉDAGOGIQUES Alternance d'exposés, d'exercices d'application, de mises en situation et de travaux de groupes. Diaporama. Présentation d'échantillons de différents produits. Remise d'un support de cours. Visite d'usine.	

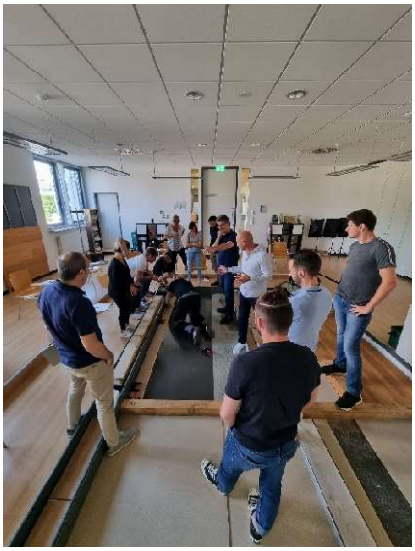
1.2.4 **COMPRENDRE ET VENDRE LA TERRASSE BOIS (2 j)**

OBJECTIFS	CONTENU
• **Comprendre et maîtriser les techniques de construction des terrasses bois** • **Accompagner sa clientèle dans la préparation d'un projet de terrasse bois** • **Proposer des modes opératoires offrant un résultat durable et qualitatif** • **Diagnostiquer les désordres et savoir les gérer**	• **<u>1 Domaine traditionnel</u>** • **1.1 Les enseignements de la norme NF B54-040** **Termes et définitions** **Platelage** **Type1, type2, type3** **Classement mécanique des bois de terrasse** **Conifères C18 C24** **Feuillus D24 D30** **Tolérances et déformations des lames** **TD1, TD2** **DM1, DM2** **Caractéristiques des produits** **Essences de bois les plus courantes** **Durabilité** **Rappel de la norme NF EN 350** **Résistance au poinçonnement** **Rappel des normes** **XP B 53-669**

Accessibilité aux personnes handicapées :
Nous prenons en compte votre handicap au cas par cas et nous adaptons notre prestation.

	NF EN 1534 **Taux d'humidité** **Retrait volumique, Tangentiel, Radial, Total** **Elancement** • **1.2 Les principes essentiels d'exécution du DTU 51-4** **Règles générales de conception** **Piégeante, Moyenne, Drainante** **Ventilation des sous-faces** **Dimensionnement des lames de platelages** **Platelage type 1, type 2, type 3** **Charges réparties** **Charges ponctuelles** **Flèches autorisées** **Les plots polymères** **Stabilité et portance des sols** **Reprise des efforts horizontaux** **Ancrage** **Dimensionnement des lambourdes** **Hauteur, largeur, entraxe** **Positionnement des lames** **Jeux inter-lame** **Jeux en about de lame** **Fixation des lames de platelage** **La visserie** **Nature, Filetage Simple, Double** **Géométrie** **Longueur** **Diamètre** **Positionnement** **Reperçage** **Tolérances dimensionnelles du platelage** **Finition et entretien** • **1.3 Les ventes additionnelles** **Les produits de retraitement pour la continuité des barrières fongicides et insecticides** **Le capotage des lambourdes** **Les outils d'aide à la pose** **Rondelles polymère de désolidarisation** **Tasseurs de lames** **Mèches étagées** **Alésoir** **Les produits d'entretien périodique** • **<u>2 Domaine Non traditionnel</u>** • **2.1 Les exclusions du DTU 51-4** **Les lames et lambourdes en bois modifiés thermiquement** **Les lames et lambourdes en bois polymères** **Les lames et lambourdes en bambous** **Les fixations invisibles de type clips** • **2.2 La règlementation des produits non traditionnels** **Avis Techniques** **Documents Techniques d'Application** **Appréciation Technique d'Expérimentation** • **2.3 Les spécificités des composites** **Stabilité des teintes** **Résistance aux rayures** **Retrait longitudinal**

	2.4 Analyse des produits non traditionnels du plan de vente
MOYENS PÉDAGOGIQUES Alternance d'exposés, d'exercices d'application, de mises en situation et de travaux de groupes. Diaporama. Remise d'un support de cours. Travaux pratiques.	



2 PARTIE COMMERCIALE

2.1 ANALYSER LES CARACTERISTIQUES D'UN PROJET ET APPORTER UN CONSEIL TECHNIQUE APPROPRIE SUR LES TECHNIQUES ET LES PRODUITS DE CONSTRUCTION

OBJECTIFS	CONTENU
• **Savoir identifier les offres et services à apporter au client** • **Savoir présenter une offre complète, service compris.** • **Faire la différence avec ses concurrents**	**Obtenir les réponses à mes questions** 1. Savoir identifier les besoins, motivations et attentes 2. Démasquer les non-dits 3. Effectuer une prise de note efficaces **Valoriser mon offre** 1. Valeurs 2. Les services 3. Les options 4. Avantages 5. Motivations **S'appuyer sur les compétences internes pour valoriser le contenu de mon offre**
MOYENS PÉDAGOGIQUES : Jeux et sketchs de mise en pratique Alternance d'exposés, d'exercices d'application et de travaux de groupes. Diaporama. Remise d'un support de cours.	

2.2 DECOUVRIR LES BESOINS D'UN CLIENT ET CONDUIRE UN ENTRETIEN DE VENTE DANS UNE AGENCE

OBJECTIFS	CONTENU
• **Savoir identifier les besoins de mon client** • **Augmenter la performance et les résultats de mon activité** • **Gagner en efficacité et en sérénité dans mon métier de vendeur interne en agence ou showroom**	**Séquence 1 : Préparez-vous à devenir un vendeur exceptionnel** 1. Appliquez les techniques des vendeurs exceptionnels 2. Renforcez votre optimisme 3. Devenez chanceux professionnel 4. Fixez-vous des objectifs motivants 5. Transformez vos objectifs en résultats concrets 6. Mettez au point votre offre 7. Soignez votre image personnelle 8. Identifiez vos atouts et vos points d'effort

	<u>Séquence 2 : Visez juste à chaque étape du rendez-vous</u> 1. Réussissez votre prise de rendez-vous 2. Préparez votre rendez-vous 3. Réussissez votre prise de contact 4. Fixez le cadre 5. Présentez-vous 6. Découvrez votre client 7. Reformulez les éléments-clés 8. Argumentez efficacement 9. Transformez les objections 10. Négociez pour conclure 11. Atterrissez tranquillement 12. Débriefez le rendez-vous **<u>Séquence 3 : Devenez un développeur et un négociateur hors pair</u>** 1. Préparez et optimisez vos relances 2. Préparez-vous aux différents profils de clients 3. Préparez-vous aux réactions difficiles de vos clients 4. Démasquez les techniques des acheteurs 5. Utilisez 7 leviers pour peser dans la négociation 6. Pratiquez l'écoute active et bienveillante 7. Reprogrammez positivement et durablement votre cerveau
MOYENS PÉDAGOGIQUES : Jeux et sketchs de mise en pratique Alternance d'exposés, d'exercices d'application et de travaux de groupes. Diaporama. Remise d'un support de cours.	

2.3 COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS, LES INTERLOCUTEURS ET L'EQUIPE DE L'AGENCE

OBJECTIFS	CONTENU
• **Savoir identifier les bons interlocuteurs et s'approprier les procédures internes** • **Gérer efficacement et sereinement ma communication en toute circonstance** • **Gérer efficacement les litiges et les objections au téléphone ou en présentiel** • **Utiliser en toute circonstance les bons moyens de communication (Téléphone, mail, visio)**	**Analyser et maîtriser les principes clés d'une communication performante** 1. Découvrir les 7 niveaux de la communication 2. Découvrir son style et son mode naturel de communication 3. En comprendre les avantages et les limites 4. Améliorer l'impact de sa communication **Mieux se connaître pour comprendre l'origine des difficultés relationnelles** 1. Prendre conscience des écarts de perception entre l'autre et moi 2. Refuser la mauvaise communication par le respect 3. Mieux comprendre et gérer son ressenti avec les outils de l'intelligence émotionnelle 4. S'adapter à son environnement et à ses interlocuteurs 5. Test PAE et Assertivité **Bien communiquer et se faire comprendre** 1. Les 4 cerveaux : Savoir utiliser sa communication pour atteindre ses objectifs 2. Communiquer positif en toutes circonstances 3. Mise en pratique sur des situations au quotidien vécues des participants **Renforcer son assertivité** 1. Gérer positivement les objections 2. Utiliser les techniques d'argumentation pour convaincre 3. Développer son aisance relationnelle 4. Comprendre ses propres schémas dysfonctionnels et apprendre à modifier son système de pensée 5. Adopter les comportements adaptés **Communiquer efficacement par oral et par écrit** 1. Découvrir la loi des 5 C 2. Ajuster son vocabulaire et ses phrases

	3. Identifier le meilleur support de communication en fonction du contexte et des enjeux 4. Comprendre ses propres schémas dysfonctionnels et apprendre à modifier son système de pensée 5. Adopter les comportements adaptés **Gérer efficacement les litiges et conflits** 1. Comprendre l'origine d'un conflit 2. Découvrir et maîtriser la méthode AQR 3. Ajuster son comportement, ses attitudes en fonction des valeurs de la société 4. Garder toujours une relation positive avec son interlocuteur
MOYENS PÉDAGOGIQUES : Jeux et sketchs de mise en pratique Alternance d'exposés, d'exercices d'application et de travaux de groupes. Diaporama. Remise d'un support de cours.	

2.4 ORGANISER SES INTERVENTIONS DANS LE CADRE D'UN TRAVAIL EN EQUIPE

OBJECTIFS	CONTENU
• **Savoir identifier et hiérarchiser ses priorités** • **Identifier ses voleurs de temps et y remédier**	**Autodiagnostic de la gestion de son temps** 1. Evaluation de la répartition de son temps par activité et comprendre son propre fonctionnement face au temps 2. Les 10 lois du temps : Pareto, Parkinson… 3. Repérer les voleurs de temps 4. Identifier les comportements porteurs d'efficience 5. Réagir à la demande de travail supplémentaire **Gérer efficacement ses priorités** 1. Distinguer l'urgent de l'important 2. Fixer son organisation sur ses tâches stratégiques 3. Savoir dire « non" **Les outils de son organisation personnelle** 1. Concilier planification et flexibilité 2. Utiliser des outils d'organisation personnelle

	3. Optimiser ses temps de communication et d'information 4. Tenir compte de sa relation personnelle au temps
MOYENS PÉDAGOGIQUES : Jeux et sketchs de mise en pratique Alternance d'exposés, d'exercices d'application et de travaux de groupes. Diaporama. Remise d'un support de cours.	

2.5 METTRE EN VALEUR ET ANIMER UNE SALLE D'EXPOSITION

OBJECTIFS	CONTENU
• **Connaitre et mettre en œuvre les bases d'une animation de salle exposition.** • **Mettre en œuvre les animations produits, fournisseurs et clients.**	**Préparez votre show-room** 1. Les bases : l'intérieur et l'extérieur 2. Donnez envie **Les clés de l'animation** 1. Animez la salle 2. Animez les produits / fournisseurs 3. Organiser des évènements 4. Plan d'animation marketing annuel
MOYENS PÉDAGOGIQUES : Alternance d'exposés, d'exercices d'application et de travaux de groupes. Diaporama. Remise d'un support de cours.	