bizness

La Gazette

HORS-SÉRIE

Exclusif

Guide de l'été : survivre grâce à la relation client en banque

L'IA, ça vous parle ?

Sélection shopping

Les jeux de société pour booster vos Soft Skills cet été

Jeux
page 15

L'astro de l'été
page 25

On parle de quoi dans ce numéro ?

02 L'édito

03 Guide de survie grâce à la formation relation client en banque

07 Nos 6 conseils pour passer de bon commercial à champion de la performance

11 L'IA, ça vous parle ?

12 Coin Culture

14 Jeux

19 Le Petit Coin :
- Courrier du cœur des managers
- Horoscope de l'été
- Sélection de jeux de société pour booster ses Soft Skills

28 Les cadeaux du mois

30 Fiche pratique

Edito

Les beaux jours sont enfin revenus et avec eux l'attente impatiente de vacances bien méritées. Pour terminer cette première partie de l'année en beauté, n'oubliez pas votre Gazette préférée. Et si vous êtes managers, cet édito est pour vous.

Cette année plus que jamais, vous le savez, le rôle des managers est crucial dans les organisations. Non seulement ils doivent naviguer à travers les défis quotidiens de leurs équipes et de leurs entreprises, mais ils doivent également être les moteurs de la transformation, tant au niveau individuel que collectif. Leaders, coachs et intrapreneurs, le métier de manager ne cesse d'évoluer, façonnant ainsi l'avenir du management pour les prochaines années.

Pour répondre aux divers enjeux de ce métier central, quoi de mieux que la formation ? Être en mesure de reconnaître et de cultiver le potentiel des collaborateurs, les soutenir dans leur développement professionnel et créer un environnement propice à l'apprentissage et à la croissance... Ne sont que quelques exemples des défis rencontrés par les managers, qu'il est tout à fait possible d'aborder en formation !

Alors cet été, réfléchissez bien à vos besoins en formation pour la rentrée. Cela pourrait vous être d'une grande aide pour votre posture et votre pratique managériale.

Toute l'équipe Bizness vous souhaite de beaux mois ensoleillés !

La Rédac Bizness

Guide de survie grâce à la formation relation client en banque

Les aventuriers de la tribu ont voté, ils ont décidé de vous éliminer et leur sentence est irrévocable. Le climat est hostile au feu de camp. Vous ressentez cette peur de passer à côté d'une information cruciale à votre survie sur l'île. Les forces en présence :
L'équipe rouge des kawazangas dont leur slogan est 58% : part des clients qui veulent plus d'empathie dans les échanges
L'équipe jaune des Tinagos 88% : consommateurs sont influencés dans leurs décisions d'achat par la qualité de la relation client.
Quelle est l'épreuve qui les amènera à la réunification ? Et si la formation relation client en banque était la solution pour la survie à long terme ? Y avez-vous déjà pensé ?

1

Épreuve de confort : la formation relation client en banque pour une récompense de qualité

La formation gestion des conflits ne peut pas tout prévenir : soyez réaliste et lucide

Devenir le roi de la fête en observant, en observant et en observant !

La crise de la covid a été un accélérateur majeur dans le développement de la relation client à distance. Ce virage post covid relève de la survie du secteur bancaire. L'objectif est d'atteindre l'intensité relationnelle pour rendre la relation client plus irréprochable que jamais.

Il est temps d'innover et d'anticiper de nouvelles nuances pour construire des relations plus fortes à long terme.

- 60% des entreprises qui ont décidé d'évoluer pour mieux répondre aux attentes de leurs clients ne reviendront plus en arrière et sont donc bien entrées dans une nouvelle ère de l'expérience.

- 83% attendent de leur banque des services en ligne et de la proximité

- 82% attendent une personnalisation accrue et acceptent de partager leurs données s'il y a une valeur ajoutée en retour

2

Épreuve d'immunité : un levier de différenciation

Opter pour une formation relation client en banque, c'est miser sur une montée en compétences pour atteindre l'intensité relationnelle qui fera la différence par rapport à vos concurrents.

Devenez la préférence de vos clients en perfectionnant vos équipes sur les points suivants et faites de la formation un levier de différenciation.

- **Acquérir les bonnes pratiques & la bonne méthode.**
- **Avoir la bonne posture face à son client et maitriser les bonnes attitudes**
- **Développer son agilité omnicanale afin de renforcer l'intensité relationnelle**
- **Rendre la relation client plus irréprochable que jamais**
    - **Repositionner le rôle des collaborateurs avec le client au cœur**
    - **Enjeu de frontalisation des équipes back-office et middle office et de soutien au commerce**
- **Un enjeu de continuité des services : accessibilité, prise en charge des demandes clients, capacité à conseiller, capacité à pratiquer le rebond commercial…**
- **Renforcement des compétences**
- **Épanouissement personnel : « Être à l'aise dans son métier et fier de l'exercer »**
- **Performance et qualité : utiliser la stratégie relationnelle comme levier clé de la différenciation de la performance**

- **Créer un partenariat de long terme pour atteindre la préférence client et maximiser la satisfaction client. Il est incontournable de savoir se différencier par la capacité à convaincre, en développant une posture commerciale adaptée, par son écoute active et son empathie**

- **Développer l'ensemble des nouveaux canaux pour s'adapter à l'évolution des comportements clients et des attentes d'une relation omnicanale**

- **Favoriser le développement de nouveaux outils, de nouvelles pratiques. Miser sur l'agilité pour développer une intensité relationnelle**

- **Faire de chaque contact une opportunité commerciale**

- **Développer une nouvelle posture relationnelle: mieux appréhender le type de clients et les techniques à adopter selon le canal de communication pour mieux répondre à la demande client**

- **Faire d'une compétence un véritable réflexe**

Le capitaine dans l'épreuve d'immunité a-t-il son rôle à jouer ?

La formation relation client en banque a pour but de faire des managers de vrais ambassadeurs du changement en faisant évoluer les pratiques managériales et le pilotage de l'activité.

La formation a également pour objectif de les aider à appréhender les potentielles tensions liées à la résistance au changement.

Le test & learn prend tout son sens, sur des nouvelles pratiques qui intègrent des postures relationnelles nouvelles dans le quotidien de chaque conseiller et manager.

La formation est là pour donner du sens, et donner les moyens à chaque collaborateur et manager de s'inscrire dans le projet de l'entreprise. Elle vous permet d'anticiper, d'écouter et de lever les résistances, les craintes pour faire de ce projet un succès collectif. C'est une démarche participative et constructive pour favoriser les prises de conscience de chacun.

Nos 6 conseils pour passer de bon commercial à champion de la performance

« Aucune empathie ne remplacera les qualités présentées ici et qui se retrouvent chez les meilleurs commerciaux, les champions de la performance commerciale. »

1 Prendre le temps de se former

Vendre, c'est ne jamais perdre la volonté de se former, d'apprendre et d'être dans une démarche d'amélioration continue tout au long de sa carrière.

Le commercial est alors en capacité de comprendre les problématiques des prospects : il devient un expert d'un secteur, d'un domaine.

Un commercial qui s'appuie sur ses recherches et ses lectures peut ensuite conseiller / rassurer son client et l'aider à atteindre ses objectifs.

Se former c'est essayer, voir ce qui fonctionne, créer sa propre méthode, observer les meilleurs talents commerciaux sans chercher à copier.

2 Avoir du recul et s'entraîner

Un bon commercial est à la fois fin et critique, envers lui-même, et il passe à l'action. Tant qu'on ne prend pas son téléphone ou qu'on ne rencontre personne pour présenter son pitch : il ne se passera rien.

Un bon commercial sait pointer ses erreurs et corrige pour repartir en conquête.

Une pratique simple à mettre en place : s'enregistrer en prospection téléphonique pour s'auto-évaluer.

À partir de ces écoutes et des enseignements, le commercial devient un meilleur commercial.

Il est capable d'écrire un script de vente idéal, le répéter et convertir à chaque prise de contact.

3 Cerner et visualiser sa source de motivation

Sans motivation, pas de valeur ajoutée pour soi, ni pour le client.

Vendre : n'est-ce pas une histoire de niaque, de combativité, de volonté de gagner une affaire ?

Il faut accepter de prendre des murs ou des portes bien fermées.

Sans motivation, pas d'opportunité, pas de business. Le conseiller commercial doit donc avoir en tête sa finalité, quelle est sa motivation ?

C'est en étant en phase avec sa source d'énergie, que le commercial puisera sa ténacité, sa résilience et sa capacité à convaincre.

4 Challenger le client

Au lieu de vendre, il faut chercher à comprendre et à résoudre une envie, un problème, une ambition. Sauf qu'un client n'avouera pas forcément son besoin le plus profond de but en blanc.

Il faut l'aider à l'exprimer, le challenger.

Vendre, c'est aider.

Un très bon commercial peut aller au-delà de la demande initiale du client.

Il est capable de faire découvrir une autre façon de voir, de réfléchir ou d'appréhender une situation puisqu'il est expert.

Grâce à une phase de découverte efficace (questionnement) et une grande écoute en amont, le commercial est capable de challenger, de pointer ce qui n'a pas été anticipé.

5 "L'art de s'en foutre"

Comprendre son moteur professionnel (voire personnel) permet de rester déterminé et de performer.

L'art de s'en foutre, c'est ne pas se déresponsabiliser, mais c'est rebondir après un échec par exemple, prêter attention uniquement à ce qui compte vraiment et prendre du recul par rapport à une vente.

Le métier commercial est soumis à une pression sur les résultats.

Une grande qualité (peu révélée) est de vivre avec les échecs, d'apprendre à les apprivoiser et à continuer d'avancer.

6 Ne pas faire cavalier seul

Sortir de sa bulle, c'est participer à générer une activité commerciale saine.

Comment ?

- Partager la veille effectuée à ses collègues pour échanger et ainsi mettre en commun des insights.
- Demander aux équipes marketing et communication des outils d'aide à la vente / goodies.
- Échanger avec les responsables de l'offre pour ne pas se couper de la réalité opérationnelle (ne pas vendre, l'invendable).
- Se rapprocher du service juridique pour anticiper des éventuelles spécificités contractuelles.

Les talents commerciaux sont rares, alors si vous voulez une armée de bons commerciaux (meilleurs que le meilleur : Jean-Claude Convenant), il est important de leur ancrer ces 6 recommandations :

- se former,
- s'entraîner,
- challenger,
- connaître sa motivation,
- savoir prendre de la distance (parfois),
- ne pas travailler dans son coin.

L'IA, ça vous parle ?

Késako

L'Intelligence Artificielle, ou IA, est devenue un bien accessible au grand public. Elle peut prendre deux formes :

- L'IA générative qui est notamment conversationnelle et permet de générer du contenu original « à la manière » d'un humain : dialogue, texte, paroles, images etc.
- L'IA prédictive qui permet, sur la base de données, de produire des analyses et proposer des conjectures.

L'intelligence artificielle, parce qu'elle est déjà omniprésente dans notre quotidien et qu'elle est, ou sera très prochainement, un « collègue » de travail d'un genre nouveau, est un sujet à appréhender dès maintenant.

Au-delà des projections de type « science-fiction » et des appréhensions, il s'agit de comprendre comment, en tant que salarié, professionnel ou entreprise, vous devez aborder l'IA et pouvez en tirer profit de manière éclairée et responsable.

Se former à l'IA façon FNG

Pour vous familiariser avec l'IA, notre approche en formation fait, dans un premier temps, la part belle à la compréhension du sujet et à sa pratique en posant les fondamentaux de l'IA, en pratiquant et en percevant sa plus-value et en faisant vivre une expérience adaptée à vos collaborateurs. En voilà un petit tour d'horizon :

1. **Se repérer dans l'IA** : de l'identification des différentes formes d'IA, aux enjeux juridiques et éthiques, en passant par les limites à date et les évolutions à venir

2. **Identifier les opportunités de l'IA pour son environnement professionnel** : disposer de méthode pour faire l'analyse, se forger des convictions sur son utilisation et identifier les sources de productivité en particulier

3. **Manipuler un ou plusieurs outils** : en particulier des outils d'IA génératives grâce au « prompt engineering »

4. **Développer un « mindset IA » :** disposer des clefs pour analyser son environnement, être en veille sur le sujet et ainsi prendre le tournant de la prochaine rupture technologique

"80% des Français connaissent l'IA générative, 58% sont enthousiastes à l'idée de l'intégrer dans leur quotidien et 31% se déclarent inquiets"

Rapport BCG « Consumers Know More About AI Than Business Leaders Think ", Avril 2024

Coin culture

AUDIO · PETIT & GRAND ECRAN · LIVRES

On regarde quoi au cinéma ?

En juillet, profitons des sorties cinéma pour apprécier un moment au frais. Au programme : décollage immédiat avec **To The Moon**, où Scarlett Johansson interprète une experte en marketing chargée de redorer l'image de la NASA dans les années 60 lors de la course à l'espace. Plongeons ensuite dans **Twisters**, la suite du film emblématique des années 90 où tornades monstrueuses et science se mêlent. Effet décoiffant garanti. Enfin, terminons avec la comédie **Deadpool & Wolverine**. Avons-nous besoin d'en dire plus ? Wolverine se remet de ses blessures lorsqu'il croise le chemin de la grande gueule, Deadpool, qui a voyagé dans le temps pour le soigner dans l'espoir de devenir amis et de faire équipe pour vaincre un ennemi commun. Allez, bonne séance !

Top podcasts

À écouter sur toutes les plateformes

1

Les Masterclasses de l'Excellence Commerciale
Un podcast de Roland Massenet dédié à l'innovation en management réunissant des personnalités du monde des affaires.

2

#PrivateTalk
Le podcast de la Société Générale sur la finance, l'innovation, l'économie et bien d'autres… Le tout vu par des spécialistes pour se tenir au courant de tout !

3

Sur un air de RH
Un podcast 100 % dédié aux professionnels des ressources humaines et dirigeants d'entreprises, imaginé par les Editions Tissot et Culture RH. Solutions, mise en place, facilitation du quotidien… sont au programme !

Sélection littéraire de l'été

Créer des expériences de formation engageantes de Anne-Marie Cuinier.

Anne-Marie Cuinier vous propose une méthode en six étapes pour vous aider à améliorer votre offre de formation, en vous appuyant sur les grands principes du marketing et de la communication. De la personnalisation de votre formation à l'usage du Net Promoter Score, en passant par le parcours apprenant, elle vous guide afin de rendre l'expérience de formation mémorable.

La méthode LEGO® SERIOUS PLAY® de Nadia Benedetti, Laetitia Ramberti, Matthias Renner.

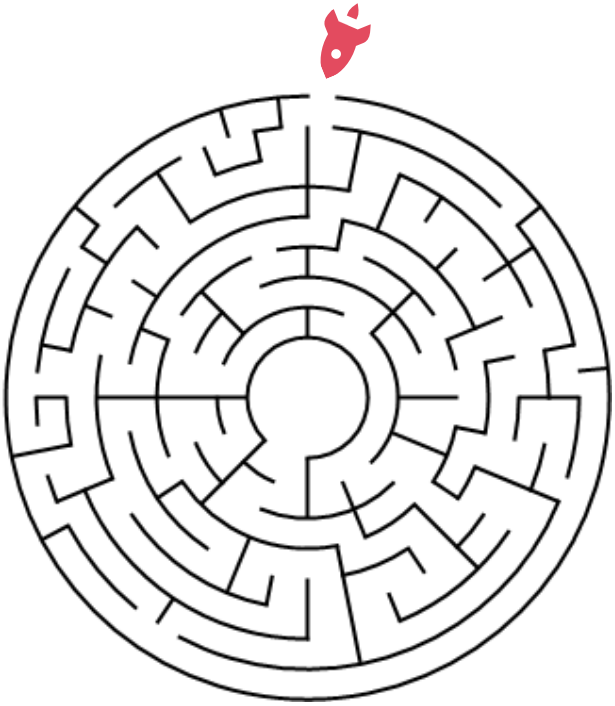
Vous rêvez de réunions plus efficaces où toutes et tous participent à 100% ? Vous souhaitez des équipes plus engagées et collaboratives ? Venez découvrir la méthode LEGO® SERIOUS PLAY®. Vous découvrirez l'univers du jeu sérieux et les fondements scientifiques qui expliquent son efficacité.

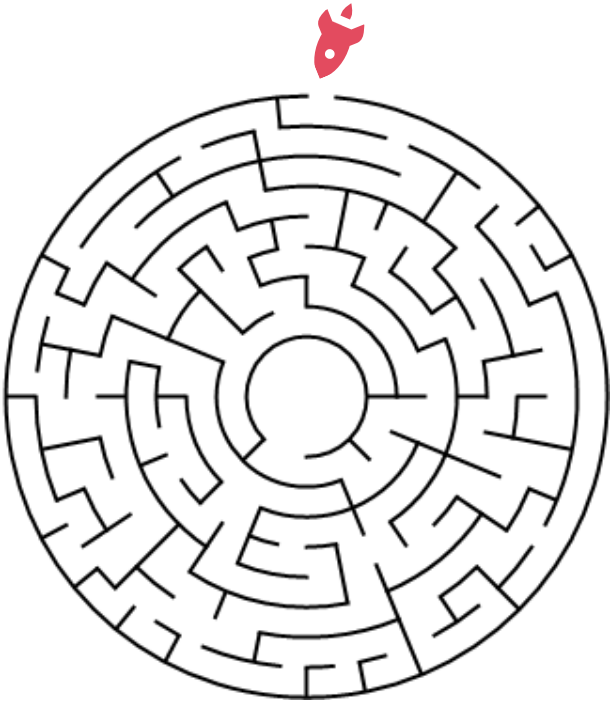
Jeux

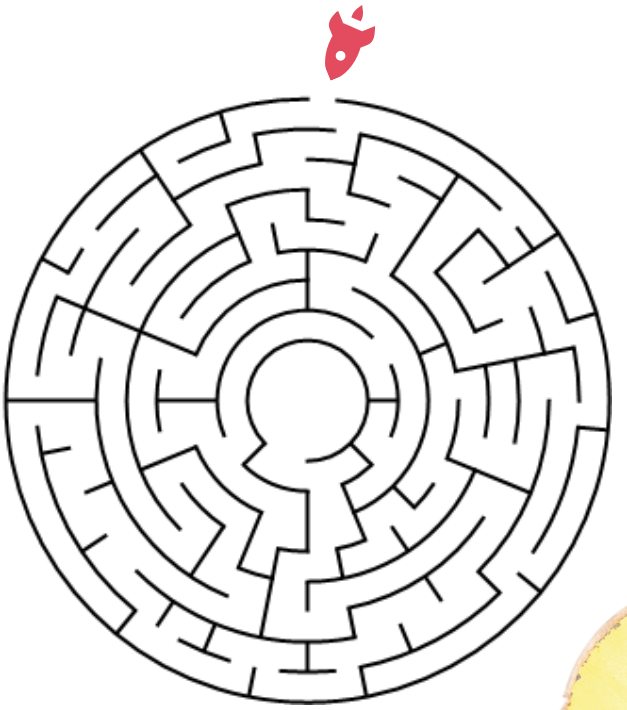
LABYRINTHES - OÙ EST LE MOUTON -
ET AUTRES !

Labyrinthes

Mobilisez votre adaptabilité et votre motivation avec ces labyrinthes : retrouvez le chemin de la sortie, sans tricher !







Où sont les moutons ?

7 différences

C'est le moment de faire briller votre esprit d'analyse ! Retrouvez les 7 différences entre ces deux images.

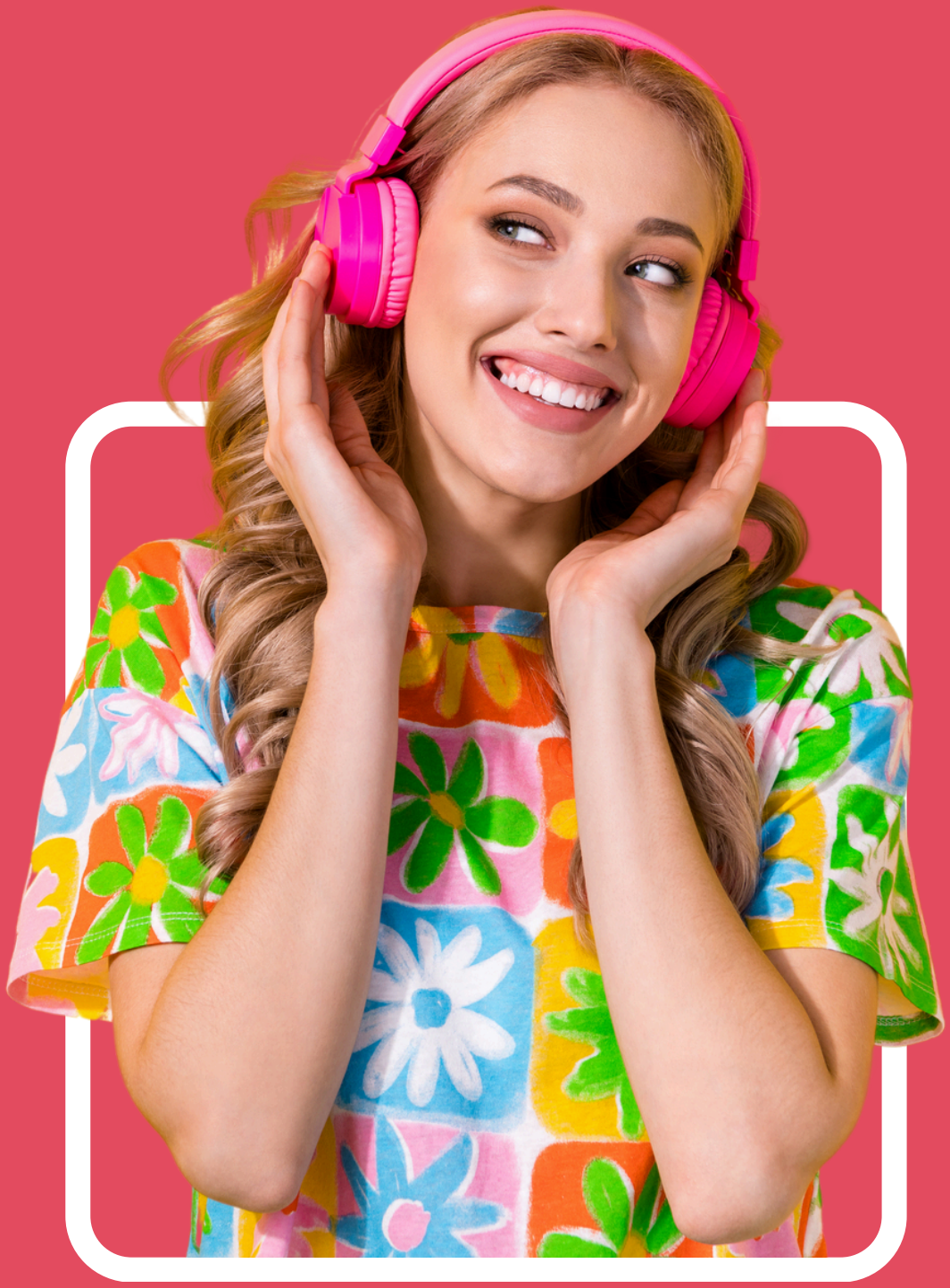
Onvaseformer

GÉNÉRATION SOFT SKILLS

LA PREMIÈRE PLATEFORME
DE FORMATION EN STREAMING
100 % DÉDIÉE AUX SOFT SKILLS

Le Petit Coin

COURRIER · HOROSCOPE · CURIOSITÉS



Courrier du coeur
des managers

Les managers sont au four et au moulin tout au long de l'année, entre leurs équipes, l'opérationnel parfois, les différents suivants et les CODIR qui se multiplient. Mais nous avons pensé à eux, et même laissé la parole dans notre nouveau courrier du coeur.

Entre conseils, astuces et élans motivationnels, Docteur Bizness est là pour prendre soin de celles et ceux qui managent au quotidien.

« Ma collaboratrice souhaitait partir à 17 heures pour s'occuper de ses enfants mais j'ai refusé car pour moi c'est un signe de désengagement. Depuis, je sens des tensions entre elle et moi. Que dois-je faire ? »

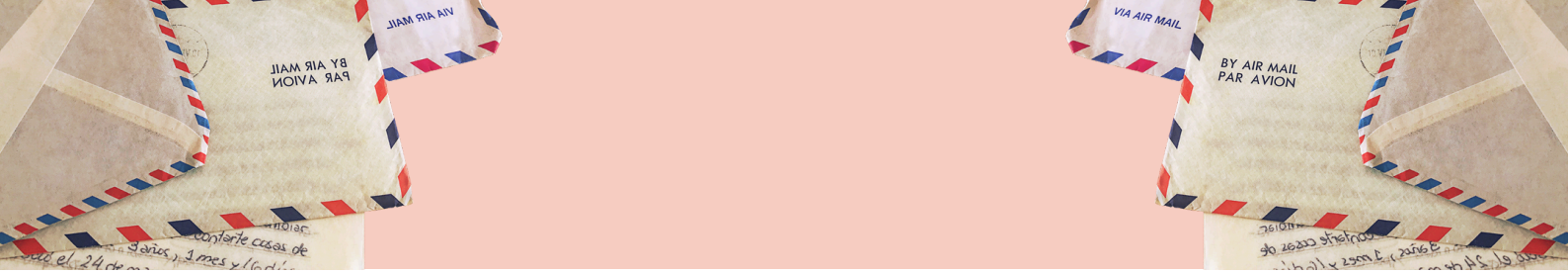
Fatima, Paris

Docteur Bizness : Fatima, cette réaction ne traduit-elle pas un manque de lâcher-prise et de confiance dans votre collaboratrice ?
En dehors du fait que les salariés aspirent à un meilleur équilibre vie pro/vie perso, ne pourriez-vous pas envisager une flexibilité de ses horaires et plus d'autonomie dans son organisation de travail ?
Ne serait-ce pas le bon moment pour vous former aux compétences comportementales pour mieux appréhender ce type de situation avec votre équipe ?
Les soft skills sont de précieuses alliées entre managers et managés. Elles permettent de mieux communiquer, s'écouter ou faire passer des idées avec assertivité.
Bon courage !

« Mon équipe m'a reproché mon manque de disponibilité, ce que je trouve injuste vu ma charge de travail et mon temps passé dans toutes les réunions inhérentes à mon poste de manager. »

Fanny, Lille

Docteur Bizness : Est-il nécessaire de le prendre comme un reproche plutôt que comme un besoin exprimé par votre équipe ? Il est vrai qu'un manager doit jongler entre de multiples tâches. Mais c'est votre rôle de dégager du temps pour votre équipe, car vous êtes la garante de son bien-être et devez accueillir les feedbacks, même les plus compliqués.
Créez un moment pleinement dédié à vos collaborateurs pour communiquer et suivre les dossiers en cours. Une heure par semaine, ou toutes les deux semaines... La temporalité est à définir avec eux ! Appuyez-vous sur des outils de gestion pour vous aider.
Bonne chance !



« Je suis manager d'une équipe en full-remote. J'ai du mal à trouver la bonne posture pour manager mes collaborateurs, j'ai l'impression de gérer une équipe fantôme. Que puis-je faire pour améliorer la situation ? »

Ludivine, Lyon

Docteur Bizness : Chère Ludivine, je comprends votre dilemme. On pense souvent que manager, c'est uniquement en présentiel. Mais on sait que la crise de la covid-19 a rebattu les cartes et que le télétravail est entré dans les organisations depuis quatre ans. D'autant plus que la génération Z qui arrive sur le marché du travail demande systématiquement du distanciel. Alors que faire ? Formation aux outils digitaux, apprendre le management collaboratif à distance, créer des rituels quotidiens ou hebdomadaires, miser sur les team-buildings via Zoom ou en présentiel si c'est possible et surtout… Faites confiance et donnez de l'autonomie ! Voici quelques pistes pour vous occuper. À bientôt !

« Un de mes collaborateurs s'est présenté à moi comme étant neuroatypique. Je n'ai jamais été formé à manager ce genre de profil. Des conseils pour ne pas commettre d'impairs ? »

Marie-Laure, Marseille

Docteur Bizness : Bonjour Marie-Laure, l'inclusion occupe désormais une place centrale dans les organisations, y compris la gestion des talents neuroatypiques (troubles autistiques, de l'attention, haut potentiel, etc).

La meilleure chose à faire : communiquer et écouter les besoins de votre collaborateur, savoir faire preuve de flexibilité et comprendre que votre management doit être adapté à cette personne.

N'hésitez pas à (re)partir en formation et à trouver des ressources créées par les concernés pour appréhender au mieux ce nouveau challenge.
Tenez-nous au courant !

Vous êtes manager et vous avez besoin de conseils ?
Envoyez-nous un email à **helpme_docteurbizness @gmail.com** !

Notre sélection de jeux de société

pour booster ses Soft Skills

Soft Skill : Leadership

Jeu : Zombicide

Menez votre équipe à la victoire dans ce jeu coopératif. Choisissez un survivant avide de revanche après une apocalypse zombies ! Trouvez des armes, éliminez des zombies, gagnez de l'expérience et personnalisez vos héros : plus vous tuez de zombies, plus il y en a. Complétez les objectifs de la mission pour gagner la partie !

Soft Skill : Créativité

Jeu : Earth

Créez des écosystèmes autosuffisants en choisissant judicieusement les cartes qui composeront votre île parmi plus de 358 cartes uniques et placez-les stratégiquement afin de créer un environnement prospère. Découvrez de nouvelles synergies et connexions à chaque partie, et expérimentez la diversité de la nature !

Soft Skill : Esprit d'équipe

Jeu : Unlock

Après avoir pris connaissance du contexte du scénario, vous commencez votre aventure dans une pièce (une carte de lieu qui indique divers numéros). Fouillez, trouvez des objets, mais attention : certains peuvent être cachés ! Énigmes visuelles ou audio ralentissent votre progression… à vous de coopérer avec vos partenaires pour avancer et terminer dans les temps !

Soft Skill : Maîtrise de soi

Jeu : Mascarade

Entrez dans la Mascarade où les apparences sont souvent trompeuses.

Portez le bon Masque au bon moment, profitez de son pouvoir et amassez une fortune suffisante pour remporter la partie. La tâche ne sera pas facile ; les Masques s'échangent entre les joueurs… au point que personne ne peut être certain de qui se cache derrière quel Masque !

L'horoscope

Le signe en vedette

Cancer
(22 juin - 22 juil)

La combinaison Soleil-Jupiter illumine votre approche stratégique et vous permet d'avance pas à pas vers vos objectifs. C'est votre mois, vous êtes sur la bonne voie. Profitez-en.

Bélier
(21 mars - 20 avril)

Retirez cette pokerface et prenez confiance en vous. D'ailleurs, vous devriez songer à vous former sur les soft skills pour préparer au mieux votre rentrée.

Taureau
(21 avril - 20 mai)

La réorganisation de votre service s'annonce sous les meilleurs auspices avec l'arrivée d'une nouvelle collaboratrice. C'est ça, accepter le changement.

Gémeaux
(21 mai - 21 juin)

Le micromanagement est passé de mode. Misez sur l'autonomie et la confiance dans votre équipe. Bon courage.

Lion
(23 juil - 22 août)

Un brin autoritaire avec votre équipe ? Connaissez-vous le feedback inversé ? Cela pourrait vous être très utile avant de partir en congés. Écoutez et comprenez ce qu'on vous dit.

Balance
(23 sept - 22 oct)

Prenez vos responsabilités avant juillet. Les astres s'alignent pour que vous puissiez délivrer ce message à votre manager. Misez sur votre assertivité.

Sagittaire
(23 nov - 21 déc)

Votre performance commerciale est en berne. Prenez du recul et apprivoisez votre approche client. Façonnez un pitch au bord de la plage !

Verseau
(21 jan - 19 fév)

La clef est de réagir avec calme. La position de la Lune rend difficile la communication, privilégiez l'écoute et la patience pour estomper les turbulences.

Vierge
(23 août - 22 sept)

Besoin de vacances ? Dites oui à ce séjour à Bali. Vous reviendrez plus en forme pour vos clients - et plus bronzé aussi. Bel été.

Scorpion
(23 oct - 22 nov)

Un petit coup de mou ? N'hésitez pas à automatiser vos tâches avec les bons outils pour vous reposer. Votre équipe saura être agile et autonome.

Capricorne
(22 déc - 20 jan)

Mettez en avant votre capacité de persuasion face à vos clients. La conjonction de Jupiter favorise votre leadership, à vous de signer cette vente.

Poissons
(20 fév - 20 mars)

L'influence subtile de Neptune encourage votre créativité, et vous fera sortir du lot lors de cet appel d'offre. Prenez des risques, ils seront payants.

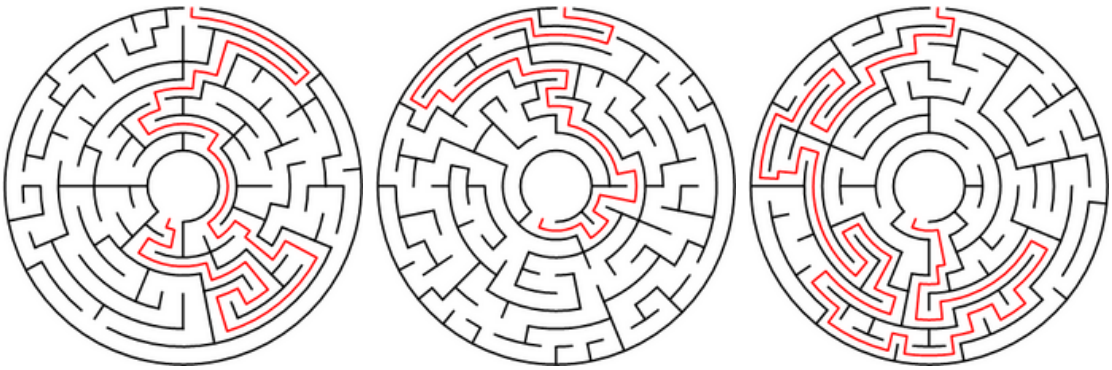
storiz

ENTREZ DANS LA PÉDAGOGIE
NOUVELLE GÉNÉRATION

Digitalisez I Gamifiez I Hybridez I Personnalisez

L'ART DE MIEUX FORMER.

Solutions des jeux



En cadeau !

Pour lire tranquillement au bord de la piscine ou entre deux apéros, choisissez l'un de nos livres blancs !

30 choses à savoir sur la banque

Notre top de tout ce qu'il est important de savoir sur le secteur de la banque, entre tendances, fondamentaux, incontournables...
À déguster sans modération !

Les soft skills les plus recherchées chez un manager moderne

Un titre qui attire l'attention, un thème qui vous passionne, un sujet que vous ne maîtrisez pas ou qui vous inspire... Quel que soit votre ressenti, découvrez quelles soft skills sont recherchées chez un manager en 2024.
Bonne lecture !

Faire grandir les compétences de vos managers pour ne plus voir petit.

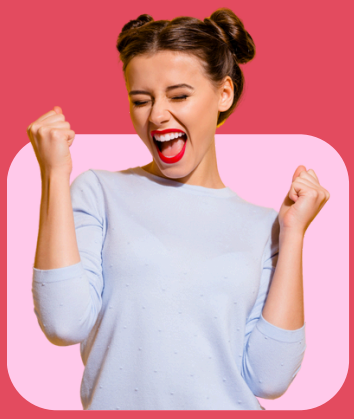
La formation management par bizness

Fiche Pratique

3 champs d'action pour un management impactant

Miser sur la coresponsabilité des collaborateurs :

- Développer les compétences des collaborateurs afin de favoriser l'autonomie,
- Développer l'engagement et savoir rendre acteurs ses collaborateurs de leur propre développement,
- Favoriser les prises d'initiatives,
- Initier la créativité,
- Accepter le droit à l'erreur.



Développer la performance collective et individuelle :

- Savoir partager les objectifs et la stratégie afin de donner du sens aux métiers et missions,
- Co-construire des plans d'actions opérationnels avec ses équipes,
- Apprendre à fidéliser et à faire grandir les potentiels,
- Miser sur les organisations apprenantes (#peertopeerlearning),
- Adopter des approches itératives pour innover.

Renforcer l'efficacité des hommes et de l'organisation :

- Développer un management bienveillant,
- Favoriser la transversalité, avoir une approche plus horizontale du travail,
- Miser sur les synergies internes,
- Optimiser les modes de travail, les processus...,
- Piloter les projets, suivre l'activité.

bizness

N°1 DE LA FORMATION
NOUVELLE GÉNÉRATION

Former Digitaliser Moderniser

Bel été.