

Formatrice : Maylis MEGE, coach en communication et en relation à soi et aux autres, formatrice

Publics : salariés de pharmacie d'officine

Pré-requis : aucun

Durée de la formation : 4h réparties de la manière suivante :

- 1h/ participant en face à face avec la formatrice
- 3h/ participant en collectif.

Objectifs : à l'issue de la formation, l'apprenant est capable de :

- Partager ses forces et ses freins dans la vente conseil pour offrir une prise en charge de qualité aux clients de l'officine
- Découvrir et/ou conforter mes talents et mes zones d'inconfort /freins à la vente conseil (conseil associé)
- Bénéficier d'un entraînement et de conseils sur-mesure
- Effectuer un effet miroir interpersonnel entre collègues
- Approfondir la compréhension des comportements d'agressivité et de violence des clients
- Consolider le collectif au service du client

Les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Type de dispensation : présente en salle. Il s'agit d'une action de formation qui permet l'acquisition/le perfectionnement des connaissances/compétences. La dispensation en individuel permet une personnalisation de l'apprentissage en fonction des niveaux et freins à la vente de chaque salarié. La dispensation en collectif permet d'homogénéiser les pratiques et de consolider le collectif.

Moyens pédagogiques, techniques :

La formation sera effectuée via l'utilisation lors de la partie individuelle : de support pédagogique type photolangage et outils de ludo-pédagogie + lors de la partie en collectif : d'outils d'intelligence collective (metaplan et « world café »), de mise en situation/jeux de rôle de type théâtre forum, réalisation de quizz en ligne sur smartphone et analyse des résultats en direct.

Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et d'en apprécier les résultats.

Une évaluation pré et post formation sera réalisée via des supports type quizz ou questionnaire à choix multiples ainsi qu'un questionnaire de satisfaction.

PROGRAMME de la formation en deux temps individuel puis collectif :

Partie en individuel – 1H

- Accueil présentation + règles de ce temps individuel + récolte des attentes – 5 min
- Retour sur expériences vécues suite à la formation année précédente – 15 min
- Apport méthodologique sur le sujet choisi pour amélioration – 20 min
- Mise en situation pour renforcer la transférabilité au quotidien – 15 min
- Clôture et partage d'un petit pas concret (mise en action dans le quotidien avant la partie collective) – 5 min

Partie en collectif – 3H effective hors temps de pause

- Accueil présentation + règles de vie du groupe + récolte des attentes – 30 min
- Exercice en méta plan (mode participatif) sur les freins et inconforts partagés lors d'une vente conseil – 40 min
- Atelier de résolution de problème (intelligence collective) en mode World café en fonction des sujets élus par les participants durant la séquence Méta plan – 30 min
- Mise en situation sous forme de Théâtre forum – 60 min
- Clôture sous forme de quizz sur smartphone avec partage d'un petit pas concret individuel (mise en action dans le quotidien) – 20 min

Mise à jour le 1^{er} Mars 2023

PRESENTATION FORMATRICE

MAYLIS MEGE

**Formatrice Coach team Management et Communication
Facilitatrice en développement des habilités relationnelles**



PROFIL PERSONNEL

Après avoir encadré des équipes pluridisciplinaires en tant que Directrice marketing et communication, j'accompagne depuis plus de 5 ans des professionnels dans la construction d'une communication et d'une posture managériale efficaces.

Je crée un espace alliant apport théorique et pratique pour un entraînement concret et ludique à la communication interpersonnelle et aux compétences managériales.

J'ai toujours à cœur de construire des parcours sur-mesure, permettant la prise de recul et la mise en action, afin que les participants repartent de chaque atelier, de chaque formation avec des objectifs personnels concrets et adaptés à leur environnement.

DOMAINES D'EXPERTISE

Accompagnement / Formation

- Formation individuelle et collective d'encadrants et de salariés sur leurs compétences managériales, de communication interpersonnelle, de gestion de la relation patient et d'affirmation de soi au sein des équipes.

- Accompagnement individuel et collectif sur des périodes ponctuelles de transition, de conduite du changement, de situations conflictuelles.

- Accompagnement de structures publiques et privés sur des problématiques managériales et organisationnelles, team building, co-création, Design Thinking.

⇒ Mise en place de parcours de formation de 2 à 300 personnes.

⇒ Plus de 170 personnes formées en 2018.

⇒ Création d'un plan de formation au management puis déploiement en personne auprès des 85 cadres d'une collectivité territoriale sur un an.

Conception de parcours et d'outils sur-mesure / animation des formations

- Ingénierie pédagogique ciblée puis animation des sessions, maîtrise des techniques pédagogiques et andragogiques.

Mes domaines d'expertise :

Management par l'humain & Communication interpersonnelle.

Leadership, motiver et fédérer, animer des réunions, conduire des entretiens, cohésion d'équipe, donner de la reconnaissance, gérer son temps...

Optimiser sa communication, s'affirmer, réguler des relations, gérer la relation patient, prévenir et gérer des conflits...

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

2013 – en cours **Formatrice et Directrice / Conseil & formation**
M.M Conseil – SKILLAB, l'atelier des managers – France

2012 – en cours **Formatrice intervenante professionnelle pour adultes et étudiants**
CNFPT – GRETA - Pigier – Inseec - Formasup - Ynov – Kedge – TBS

2014 **Conseillère accompagnement individuel et collectif**
FONGECIF – Bordeaux

2007 - 2013 **Directrice de la Communication / Marketing de la marque DDP**
Groupe BMC – France et Export – Bordeaux

2003 – 2006 **Chef de produit de la marque CHANTELLE France**
Groupe CHANTELLE – Issy les Moulineaux/Cachan

2002-2003 **Assistante chef de Produit / France et Etats-Unis (Paris – New York)**
KERASTASE (Groupe L'OREAL) / Grande Epicerie (Groupe LVMH).

FORMATION PROFESSIONNELLE & INITIALE

Qualifications professionnelles :

- Formation FORMATEUR pour adulte - CNAM - en cours
- Certification Process Com – 2018
- Certification Communication Non Violente – 2018 – Niveau expert en 2019
- Certification CNFPT à l'accueil de public reconnu handicapé et à l'illettrisme - 2015
- Certification CNFPT à l'environnement des CT - 2014
- Certification à l'ADVP (activation développement vocationnel et professionnel) - 2013
- Licence Professionnelle Sciences de l'Education pour Adultes – Conseil, Emploi, Formation - Les Universités de Bordeaux – 2013-14
- Ecole Supérieure de Commerce (TBS), Toulouse - Master en Management (Diplôme Grandes Ecoles – Bac +5) - 1999 / 2003

CREDO

L'Humain doit rester au centre du management et de la communication afin de permettre aux organisations d'aller vers l'efficience.

