

GENIALOLOGY.

CONSULTING & FORMATION

**VOUS AVEZ
UNE PART DE
GÉNIE.
METTEZ LA
À PROFIT.**

GENIALOLOGY.

CATALOGUE DE FORMATIONS

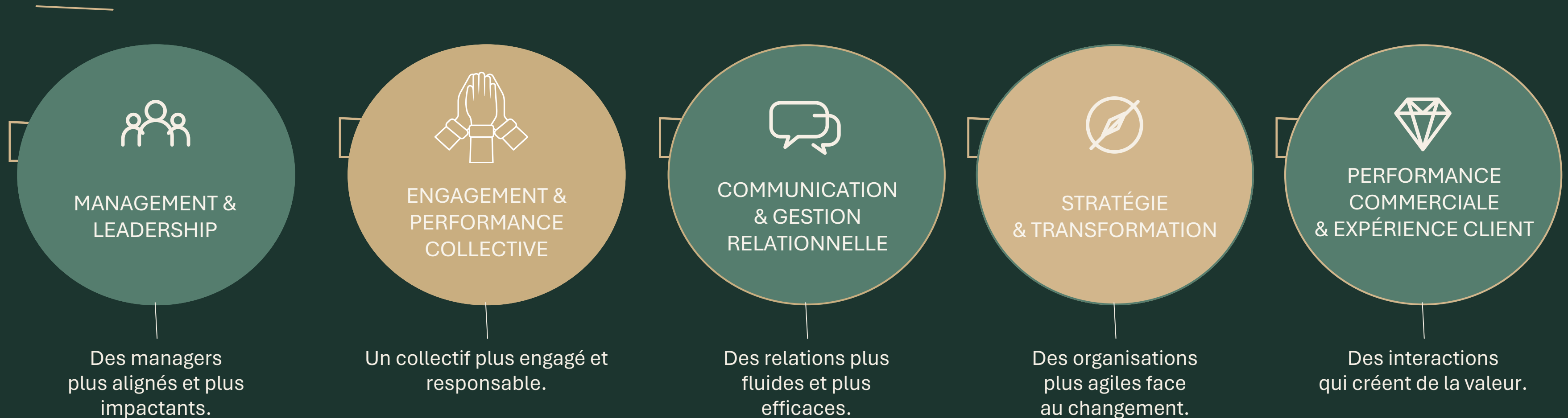
2026—2027

SOYEZ PRÊTS À VOUS TRANSFORMER.

NOS DOMAINES D'IMPACT

5 portes d'entrée. Une même ambition.

Faire évoluer les pratiques et donner à chacun davantage de pouvoir de compréhension et d'action.



GENIALOGY.

NOTRE ADN

GENIALOGY.

AGIR & MIEUX INTERAGIR

Une même exigence dans chacune de nos formations : transformer durablement les pratiques.



NEUROSCIENCES

Comprendre les mécanismes humains qui influencent nos réactions, nos décisions et nos relations.



APPROCHE SYSTÉMIQUE

Lire les situations dans leur globalité (interactions, rôles, parties prenantes et environnement) pour adapter ses actions.



LABORATOIRE VIVANT

Expérimenter, tester et rejouer à partir des situations réellement vécues par les participants.



PLAN D'ACTION

Transformer les prises de conscience en engagements concrets et directement applicables.



SUIVI DURANT 1 AN

Rester accompagné par son consultant référent pour ancrer les pratiques dans la durée.

Être accompagné par GENIALOGY. c'est : Passer du problème subi au projet choisi.

01

MANAGEMENT & LEADERSHIP

DÉFINISSEZ LE CADRE.
LIBÉREZ LE POUVOIR D'AGIR.

Des méthodes concrètes pour poser le cadre, responsabiliser, faire progresser et tenir sa posture dans toutes les situations.



01

01

POSTURE & PRATIQUES MANAGÉRIALES

- LES FORMATIONS

■ Les fondamentaux du management

Responsabiliser, faire grandir et piloter la performance

■ Management relationnel & leadership

Affirmer sa posture, gérer les situations sensibles et embarquer son collectif

■ Manager à distance

■ Le recrutement comme acte managérial

**SOYEZ
PRÉSENT,
SOYEZ
DANS
L'ACTION.**

GENIALOGY.

LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT



2 JOURS
(Soit 14 heures)

Responsabiliser, faire grandir et piloter la performance

OBJECTIF DE LA FORMATION

Donner aux managers des repères concrets pour poser leur cadre, responsabiliser leurs collaborateurs et adapter leur management à l'objectif recherché. La formation permet de structurer les actes managériaux du quotidien et de transformer les difficultés en plans d'action suivis.

LES MODULES DE FORMATION

1

POSTURE & ENGAGEMENT

Clarifier le rôle du manager et agir sur l'autonomie, la responsabilité et la montée en compétence des collaborateurs pour favoriser l'engagement.

OUTILS UTILISÉS

Méthode ARC • Pyramide de l'engagement

2

SAVOIR PASSER DU PROBLEME À L'ACTION

Comprendre les interrelations, prendre de la hauteur sur les situations et dépasser la logique « problème / solution » pour identifier les leviers d'action.

OUTILS UTILISÉS

L'histoire du fou • Méthodologie : Problème → Projet → Parties prenantes → Action

3

MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX (RÉ)AGIR

Comprendre ses moteurs et ses automatismes pour ajuster sa posture et gagner en efficacité dans ses interactions.

OUTILS UTILISÉS

• Test des drivers comportementaux

4

MENER LES ENTRETIENS AVEC EFFICACITÉ

Identifier l'objectif recherché pour choisir et conduire l'entretien adapté à chaque situation managériale.

OUTILS UTILISÉS

6 entretiens managériaux • Neurosciences & Communication • Jeux de rôle terrain



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D' ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

MANAGEMENT RELATIONNEL & LEADERSHIP



2 JOURS
(Soit 14 heures)

Affirmer sa posture, réguler les relations et mobiliser le collectif

OBJECTIF DE LA FORMATION

Développer une posture managériale assertive pour concilier exigence, qualité relationnelle et performance. La formation permet de mieux comprendre ses réactions et celles des autres, de réguler les situations de tension et d'adapter son leadership aux dynamiques individuelles et collectives.

LES MODULES DE FORMATION

1

AFFIRMER SA POSTURE MANAGÉRIALE

Développer une posture stable et assertive pour trouver le juste équilibre entre affirmation de soi, qualité de la relation et exigence managériale.

OUTILS UTILISÉS

La confiance en soi • Analyse transactionnelle

2

RÉGULER LES SITUATIONS DE TENSION

Comprendre les mécanismes émotionnels face au stress pour adapter sa communication et préserver une relation constructive.

OUTILS UTILISÉS

Méthode GRS • Jeux de rôle issus du terrain

3

ADAPTER SA POSTURE AUX SITUATIONS MANAGÉRIALES

Mobiliser les bons réflexes relationnels dans les différentes situations managériales tout en maintenant le cadre et l'objectif recherché.

OUTILS UTILISÉS

6 entretiens managériaux • GRS • Jeux de rôle issus du terrain

4

PILOTER LA DYNAMIQUE DU COLLECTIF

Décoder les rôles et comportements au sein d'un groupe pour réguler les interactions et maintenir une dynamique d'équipe constructive.

OUTILS UTILISÉS

La survie collective • Profils & rôles



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D' ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

MANAGER À DISTANCE

Responsabiliser, engager et maintenir le lien à distance



2 JOURS
(Soit 14 heures)

OBJECTIF DE LA FORMATION

Adapter ses pratiques managériales aux spécificités de la distance pour maintenir un cadre clair, l'autonomie et l'engagement des collaborateurs. La formation permet d'installer les rituels adaptés, de piloter sans sur-contrôler et de préserver la qualité de la relation malgré l'éloignement.

LES MODULES DE FORMATION

1

POSER UN CADRE CLAIR À DISTANCE

Clarifier les rôles, les règles du jeu et les responsabilités pour créer les conditions de la confiance et de l'autonomie.

OUTILS UTILISÉS

Méthode ARC • Règles du jeu • Autonomie & confiance

2

MAINTENIR L'ENGAGEMENT À DISTANCE

Identifier les leviers permettant de nourrir la motivation, le sentiment d'appartenance et l'engagement individuel et collectif.

OUTILS UTILISÉS

Pyramide de l'engagement

3

PILOTER SANS SUR-CONTRÔLER

Installer des rituels adaptés et piloter par les objectifs pour suivre l'activité tout en développant la responsabilisation des collaborateurs.

OUTILS UTILISÉS

Objectifs SMART • Délégation • Feedback • Rituels managériaux

4

PRÉSERVER LE LIEN ET RÉGULER LES TENSIONS

Repérer les signaux faibles liés à la distance et intervenir rapidement pour prévenir l'isolement, les incompréhensions et les tensions.

OUTILS UTILISÉS

Signaux faibles • Assertivité • Situations sensibles • GRS



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D' ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages



LE RECRUTEMENT COMME ACTE MANAGÉRIAL



2 JOURS
(Soit 14 heures)

Objectiver ses choix, conduire l'entretien et réussir l'intégration

OBJECTIF DE LA FORMATION

Faire du recrutement un véritable acte managérial en structurant chaque étape, de la définition du besoin à l'intégration. La formation permet de limiter l'influence des biais, de conduire des entretiens plus objectifs et d'évaluer les compétences, comportements et motivations nécessaires à la réussite dans le poste.

LES MODULES DE FORMATION

1

DÉFINIR LE BESOIN AVANT DE RECRUTER

Clarifier les missions, compétences et comportements attendus pour construire des critères de sélection objectifs et partagés.

OUTILS UTILISÉS

Analyse systémique du besoin • Méthode Problème → Projet → Action

2

DÉJOUER LES BIAIS DE RECRUTEMENT

Comprendre l'influence des automatismes et du « feeling » pour objectiver son analyse et sécuriser ses décisions.

OUTILS UTILISÉS

Neurosciences • Modes automatique & adaptatif • Biais cognitifs

3

CONDUIRE UN ENTRETIEN STRUCTURÉ

Questionner, reformuler et observer pour évaluer le candidat au-delà de ses seules compétences techniques.

OUTILS UTILISÉS

5 phases de l'entretien • Grille d'entretien • Drivers & motivations

4

SÉCURISER LA DÉCISION & L'INTÉGRATION

Argumenter son choix et préparer l'arrivée du collaborateur pour transformer le recrutement en une intégration réussie et durable.

OUTILS UTILISÉS

Grille de décision • Formulation de l'offre • Parcours d'intégration



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D' ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

COMPÉTENCES ACQUISES



Définir des critères de recrutement objectifs



Identifier et limiter ses biais



Conduire un entretien structuré



Sécuriser la décision et l'intégration

02

ENGAGEMENT & PERFORMANCE COLLECTIVE

ACTIVEZ LES ÉNERGIES.
FAITES GRANDIR LE COLLECTIF.

Comprendre ce qui fragilise l'engagement, remettre chacun en mouvement et construire des réponses collectives durables.



02

ENGAGEMENT & PERFORMANCE COLLECTIVE

■ Réduire durablement l'absentéisme : prévention, gestion & pilotage

■ Réduire le turnover & fidéliser

■ **Partie prenante : activer son pouvoir d'agir**
De la responsabilité individuelle à la réussite collective

**PRENEZ
PART
AU JEU.**

RÉDUIRE DURABLEMENT L'ABSENTÉISME

Prévention, gestion & pilotage



2 JOURS
(Soit 14 heures)

OBJECTIF DE LA FORMATION

Comprendre les mécanismes de l'absentéisme pour dépasser la seule lecture individuelle, repérer les situations à risque et agir avec la posture adaptée. La formation permet de construire une démarche de prévention concrète et de piloter durablement les actions engagées.

LES MODULES DE FORMATION

1

COMPRENDRE POUR MIEUX AGIR

Analyser les interactions individu, équipe et organisation pour identifier les causes de l'absentéisme et les leviers d'action prioritaires.

OUTILS UTILISÉS

Analyse systémique • Chiffres de l'absentéisme • Pyramide de l'engagement

2

ANTICIPER LES SITUATIONS À RISQUE

Repérer les signaux faibles et intervenir avant que le désengagement, l'isolement ou les tensions ne s'installent.

OUTILS UTILISÉS

Cartographie des signaux faibles • Stress

3

AGIR AVANT, PENDANT ET APRÈS L'ABSENCE

Conduire les entretiens liés à l'absence avec écoute, exigence et responsabilisation, tout en maintenant le lien.

OUTILS UTILISÉS

5 entretiens clés • GRS

4

INSTALLER UNE CULTURE DE LA PRÉSENCE

Activer les leviers managériaux de prévention et construire un plan d'action piloté par des indicateurs concrets.

OUTILS UTILISÉS

Reconnaissance • Tableau de bord • Plan d'action



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D' ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

COMPÉTENCES ACQUISES

✓ Analyser les causes et leviers d'action

✓ Repérer les signaux faibles

✓ Conduire les entretiens liés à l'absence

✓ Piloter un plan de prévention

RÉDUIRE LE TURNOVER & FIDÉLISER

Engager, fidéliser & donner envie de rester



2 JOURS
(Soit 14 heures)

OBJECTIF DE LA FORMATION

Développer une stratégie de fidélisation durable en agissant sur les moments clés de l'expérience collaborateur. La formation permet de renforcer l'engagement dès l'intégration, de faire du management un levier de fidélisation et de piloter les actions à partir d'indicateurs concrets.

LES MODULES DE FORMATION

1

CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE DE FIDÉLISATION

Identifier les leviers qui favorisent la stabilité des équipes et construire une démarche adaptée à son contexte.

OUTILS UTILISÉS

Pyramide de la fidélisation • Expérience collaborateur

2

ENGAGER DÈS L'INTÉGRATION

Créer les conditions d'une intégration réussie en travaillant le recrutement, l'onboarding et les moments clés du parcours collaborateur.

OUTILS UTILISÉS

Recrutement • Onboarding • Parcours collaborateur

3

FAIRE DU MANAGEMENT UN LEVIER DE FIDÉLISATION

Renforcer l'envie de s'inscrire dans la durée grâce à la reconnaissance, au feedback, au sens et à la confiance.

OUTILS UTILISÉS

Engagement • Rituels managériaux

4

ACCOMPAGNER ET PILOTER DANS LA DURÉE

Favoriser la projection et l'évolution des collaborateurs puis mesurer l'impact des actions pour ajuster la stratégie de fidélisation.

OUTILS UTILISÉS

Compétences • Mobilité • Indicateurs



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D' ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

COMPÉTENCES ACQUISES

✓ Construire une démarche de fidélisation

✓ Réussir une intégration engageante

✓ Renforcer l'engagement dans la durée

✓ Mesurer et ajuster les actions

PARTIE PRENANTE : TRAVAILLER ENSEMBLE



1 JOUR
(Soit 7 heures)

De la responsabilité individuelle à la réussite collective

OBJECTIF DE LA FORMATION

Développer la synergie et la coopération en permettant à chacun de comprendre son impact sur le collectif et son pouvoir d'action. La formation aide à dépasser la recherche du coupable, transformer les difficultés en projets collectifs et ancrer des comportements durables de coopération.

LES MODULES DE FORMATION

1

COMPRENDRE LES CLÉS DE LA SYNERGIE

Prendre conscience des interdépendances, des rôles et des complémentarités pour développer une vision commune de la réussite.

OUTILS UTILISÉS

Jeu XY • Vision systémique • Objectif commun

2

DEVENIR PARTIE PRENANTE

Passer du « je subis » au « je peux agir » en identifiant sa responsabilité, son pouvoir d'action et ses propres leviers.

OUTILS UTILISÉS

Méthode systémique • Pouvoir d'action

3

CRÉER LES CONDITIONS DE LA COOPÉRATION

Renforcer l'envie de s'inscrire dans la durée grâce à la reconnaissance, au feedback, au sens et à la confiance.

OUTILS UTILISÉS

Engagement • Rituels managériaux

4

TRANSFORMER LES DIFFICULTÉS EN ACTION COLLECTIVE

Sortir de la recherche du coupable, coconstruire des solutions et mobiliser les talents de chacun dans un plan d'action durable.

OUTILS UTILISÉS

Jeu du bunker • Intelligence collective



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D' ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

COMPÉTENCES ACQUISES

✓ Comprendre son impact sur le collectif

✓ Identifier les leviers d'action

✓ Renforcer la coopération

✓ Co-construire des solutions concrètes

03

COMMUNICATION & QUALITÉ RELATIONNELLE

**DÉCODEZ LES RÉACTIONS.
AJUSTEZ VOTRE POSTURE.**

Décoder ce qui se joue dans la relation, ajuster sa posture et retrouver de la capacité d'action, même sous tension.



03

COMMUNICATION & QUALITÉ RELATIONNELLE

■ Maîtriser la gestion relationnelle du stress

■ Les neurosciences au service de la qualité relationnelle

■ Prise de parole & art de la répartie

Savoir capter, inspirer & rebondir

**SOYEZ
PRÉSENT,
SOYEZ
DANS
L'ACTION.**

MAÎTRISER LA GESTION RELATIONNELLE DU STRESS



2 JOURS
(Soit 14 heures)

Décoder les réactions et adapter sa posture

OBJECTIF DE LA FORMATION

Comprendre les réactions instinctives face au stress pour adapter sa posture relationnelle et préserver une relation constructive. La formation permet de reconnaître les mécanismes de fuite, lutte et inhibition, puis de choisir une réponse adaptée sans amplifier la tension.

LES MODULES DE FORMATION

1

DÉCODER LES RÉACTIONS DE STRESS

Identifier les réactions de fuite, lutte et inhibition, leurs manifestations relationnelles et ce qu'elles traduisent.

OUTILS UTILISÉS

Neurosciences & stress • Micro-comportements

2

COMPRENDRE SON PROPRE STRESS

Comprendre son mécanisme prédominant de stress, repérer les signes et créer des automatismes pour adapter sa réaction.

OUTILS UTILISÉS

Test des attitudes • Neurosciences

3

ADAPTER SA POSTURE FACE À LA LUTTE, LA FUITE OU L'INHIBITION

Rassurer, redonner de l'espace, reconnaître la valeur touchée, soutenir une remise en action : choisir la bonne posture pour aider l'autre à en sortir.

OUTILS UTILISÉS

GRS • Jeux de rôle issus du terrain

4

ÉVITER D'AMPLIFIER LE STRESS

Repérer les comportements contre-productifs et choisir une réponse relationnelle adaptée à l'état émotionnel de l'autre.

OUTILS UTILISÉS

Analyse de vidéos • GRS • Jeux de rôle



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D' ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

COMPÉTENCES ACQUISES

✓ Identifier une réaction de stress

✓ Gérer les émotions de l'autre

✓ Développer son intelligence émotionnelle

✓ Choisir une réponse adaptée à toute situation

LES NEUROSCIENCES AU SERVICE DE LA QUALITÉ RELATIONNELLE



2 JOURS
(Soit 14 heures)

Comprendre, réguler et transformer ses interactions

OBJECTIF DE LA FORMATION

Comprendre les mécanismes qui influencent nos interactions pour mieux réguler les tensions et améliorer durablement la qualité relationnelle. La formation permet d’agir sur ses automatismes, ses mots, son écoute et sa posture pour remettre la relation en mouvement.

LES MODULES DE FORMATION

1 COMPRENDRE CE QUI SE JOUE DANS LA RELATION

Prendre conscience de ses filtres, cadres de référence et automatismes puis décoder les réactions émotionnelles chez soi et chez l’autre.

🔗 **OUTILS UTILISÉS** Cerveau et perceptions • Filtres • Réactions de stress

2 UTILISER LES MOTS POUR ORIENTER LA RELATION

Formuler des messages plus clairs, positifs et mobilisateurs et éviter les automatismes qui déclenchent défense ou justification.

🔗 **OUTILS UTILISÉS** Mots moteurs / polluants • Problème → Objectif • Pourquoi ? → Comment ?

3 ÉCOUTER ET DIRE LES CHOSES AVEC ASSERTIVITÉ

Créer de la confiance par l’écoute, exprimer ses besoins avec clarté et traiter les situations délicates sans détériorer la relation.

🔗 **OUTILS UTILISÉS** Écoute • Analyse transactionnelle

4 PASSER DU PROBLÈME AU PROJET

Sortir de la recherche du coupable, responsabiliser chacun et expérimenter de nouveaux réflexes relationnels sur des situations réelles.

🔗 **OUTILS UTILISÉS** Approche systémique • Neuro Relation Lab



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D’ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

PRISE DE PAROLE & ART DE LA RÉPARTIE



2 JOURS
(Soit 14 heures)

Savoir capter, inspirer et rebondir

OBJECTIF DE LA FORMATION

Renforcer son impact à l'oral pour construire des messages clairs, capter l'attention et mobiliser un collectif. La formation permet de maîtriser les fondamentaux de la prise de parole, de structurer son discours et de gérer avec assurance les interactions, questions et objections.

LES MODULES DE FORMATION

1 RENFORCER SON IMPACT À L'ORAL

Maîtriser les fondamentaux de la communication orale pour renforcer sa présence et son impact face à un collectif.

OUTILS UTILISÉS

Les 5V : Voix * Verbe * Visuel * Verticalité * Vibration • Jeux de rôle

2 STRUCTURER UN MESSAGE IMPACTANT

Construire son message en fonction de l'objectif recherché et l'adapter à la situation comme à son interlocuteur.

OUTILS UTILISÉS

Pitch • Storytelling • Structure du discours impactant

3 MAÎTRISER LES PRISES DE PAROLE PROFESSIONNELLES

Prendre la parole avec assurance dans les briefs, réunions, présentations de résultats, réunions clients ou instances de direction.

OUTILS UTILISÉS

Briefs • Réunions • Présentation • Supports importants

4 GÉRER LES INTERACTIONS ET REBONDIR

Répondre aux questions et objections, maintenir sa crédibilité et son leadership face au groupe avec assertivité.

OUTILS UTILISÉS

Questions • Objections • Techniques de répartie • Simulations



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D' ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

04

STRATÉGIE & TRANSFORMATION

**DONNEZ LE CAP.
ENGAGEZ L'ACTION.**

Donner un cap, le traduire en priorités concrètes et accompagner les équipes jusqu'à l'appropriation.



STRATÉGIE & TRANSFORMATION

DE LA STRATÉGIE À L'ACTION

Donner le cap, mobiliser les équipes et piloter l'action

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Donner du sens, mobiliser & ancrer

**PRENEZ
PART
AU JEU.**

DE LA STRATÉGIE À L'ACTION



2 JOURS
(Soit 14 heures)

Donner le cap, mobiliser les équipes et piloter l'action

OBJECTIF DE LA FORMATION

Donner aux managers les clés pour comprendre le positionnement stratégique de l'organisation, le traduire en priorités opérationnelles et mobiliser les équipes. La formation permet d'aligner les pratiques managériales avec la stratégie et d'en piloter concrètement la mise en œuvre.

LES MODULES DE FORMATION

1

CLARIFIER LE CAP STRATÉGIQUE

Partager une vision commune, comprendre le positionnement de l'organisation et identifier les choix qui créent de la valeur.

OUTILS UTILISÉS

Vision et mission • Approche systémique • Attributs stratégiques

2

TRANSFORMER LA STRATÉGIE EN ACTIONS

Décliner les orientations en priorités concrètes, identifier les parties prenantes et responsabiliser les acteurs concernés.

OUTILS UTILISÉS

Parties prenantes • Objectifs • Plan d'action

3

MOBILISER LES ÉQUIPES AUTOUR DE LA STRATÉGIE

Positionner le manager comme relais du cap, donner du sens et accompagner les réactions face au changement.

OUTILS UTILISÉS

Méthode ARC • Courbe du changement • Méthode SEMER

4

PILOTER LA MISE EN OEUVRE

Installer une gouvernance et des indicateurs permettant de suivre les résultats, arbitrer et ajuster les actions.

OUTILS UTILISÉS

COPIL • Tableaux de bord • Indicateurs & suivi de projets



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D'ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT



2 JOURS
(Soit 14 heures)

Donner du sens, mobiliser et ancrer durablement les nouvelles pratiques

OBJECTIF DE LA FORMATION

Donner aux managers une méthode concrète pour accompagner les équipes à chaque étape d'un changement. La formation permet d'anticiper les impacts, de comprendre les réactions, d'impliquer les parties prenantes et de transformer progressivement le changement en nouvelles pratiques durables.

LES MODULES DE FORMATION

1

DONNER DU SENS AU CHANGEMENT

Clarifier pourquoi changer, partager la vision cible et construire des messages permettant de créer un cap commun.

OUTILS UTILISÉS

Vision et mission • Approche systémique • Attributs stratégiques

2

ANTICIPER LES IMPACTS ET LES RÉACTIONS

Identifier les acteurs concernés, comprendre les résistances et adapter l'accompagnement aux besoins du terrain.

OUTILS UTILISÉS

Impact mapping • Courbe du changement • Cartographie des acteurs

3

MOBILISER PAR L'ACTION

Donner aux managers les outils pour expliquer, écouter et responsabiliser, puis impliquer les équipes par l'expérimentation.

OUTILS UTILISÉS

Manager Change Kit • Ateliers • Quick wins

4

ANCER LE CHANGEMENT DANS LA DURÉE

Mesurer l'appropriation, ajuster les actions et installer de nouveaux rituels et standards pour pérenniser les pratiques.

OUTILS UTILISÉS

Baromètre ICAP • Rituels • Plan 30/60/90 jours



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D' ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

05

PERFORMANCE COMMERCIALE & EXPÉRIENCE CLIENT

CRÉEZ L'EXPÉRIENCE.
GÉNÉREZ LA PRÉFÉRENCE.

Faire de la qualité de la relation un levier de satisfaction, de fidélisation et de performance durable.



05

PERFORMANCE COMMERCIALE & EXPÉRIENCE CLIENT

DÉVELOPPER LA PERFORMANCE COMMERCIALE PAR L'EXPÉRIENCE CLIENT

Créer de la valeur à chaque interaction

SERVICE PREMIUM

Créer l'émotion, surprendre et fidéliser

**SOYEZ
PRÉSENT,
SOYEZ
DANS
L'ACTION.**

DÉVELOPPER LA PERFORMANCE COMMERCIALE PAR L'EXPÉRIENCE CLIENT



2 JOURS
(Soit 14 heures)

Créer de la valeur à chaque interaction et piloter une performance durable

OBJECTIF DE LA FORMATION

Donner aux managers les clés pour conjuguer qualité de l'expérience client et performance commerciale. La formation permet d'adapter la relation aux attentes du client, de détecter les opportunités, de piloter les indicateurs et de transformer les difficultés en plans d'amélioration.

LES MODULES DE FORMATION

1

CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT DIFFÉRENCIANTE

Comprendre ce qui influence la satisfaction, la confiance et la fidélisation pour agir sur les moments qui comptent dans la relation.

OUTILS UTILISÉS

Attentes clients • Émotion • Promesse de marque

2

DÉVELOPPER LA VALEUR DE CHAQUE INTERACTION

Découvrir les besoins, adapter sa posture et saisir les opportunités commerciales sans dégrader la qualité de l'expérience client.

OUTILS UTILISÉS

Découverte des besoins • Rebond commercial • Valorisation de l'offre

3

PILOTER LA PERFORMANCE ET LA QUALITÉ

Lire les indicateurs, analyser les écarts et identifier les leviers prioritaires pour agir sur la performance et la satisfaction.

OUTILS UTILISÉS

KPI • Satisfaction client • Analyse des écarts

4

PASSER DU CONSTAT À L'ACTION

Transformer les difficultés en projets d'amélioration et mobiliser les équipes autour d'une performance individuelle et collective durable.

OUTILS UTILISÉS

Méthode 3PM • Posture de coach • Rituels de performance



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D' ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

COMPÉTENCES ACQUISES

✓ Créer une expérience client positive

✓ Développer les opportunités commerciales

✓ Piloter les indicateurs de performance

✓ Transformer les écarts en plan d'action

SERVICE PREMIUM : CRÉER L'ÉMOTION, SURPRENDRE & FIDÉLISER



2 JOURS
(Soit 14 heures)

Créer une expérience remarquable et faire de chaque détail un levier de fidélisation

OBJECTIF DE LA FORMATION

Développer les réflexes relationnels qui transforment un service attendu en expérience premium. La formation permet de comprendre la perception du client, d'anticiper ses besoins, de créer de la valeur dans chaque interaction et de transformer les moments sensibles en opportunités de fidélisation.

LES MODULES DE FORMATION

1 DÉCODER LES MÉCANISMES DE L'EXPÉRIENCE PREMIUM

Comprendre ce qui influence la perception du client et installer dès les premières secondes confiance, considération et sentiment de prise en charge.

OUTILS UTILISÉS

Neurosciences et perception • Première impression

2 CRÉER DE LA VALEUR PAR LES MOTS ET L'ÉCOUTE

Utiliser un langage positif, observer les signaux faibles et écouter au-delà de la demande pour personnaliser et anticiper avec justesse.

OUTILS UTILISÉS

Neuro-communication • Écoute active • Questionnements • Reformulation

3 CRÉER L'ÉMOTION ET LE DÉTAIL QUI MARQUENT

Développer la proactivité et la culture du détail pour créer des moments signature qui renforcent la différenciation et la préférence.

OUTILS UTILISÉS

Hospitalité • Personnalisation • Moments signature • Effet "Waouh"

4 TRANSFORMER LES MOMENTS SENSIBLES EN FIDÉLISATION

Accueillir l'émotion, restaurer la confiance et ancrer les standards relationnels pour faire vivre durablement la promesse de service.

OUTILS UTILISÉS

GRS • Réparation de l'expérience • Premium Expérience Lab



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D'ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

COMPÉTENCES ACQUISES

✓ Décoder les perceptions des clients

✓ Anticiper les besoins implicites

✓ Créer une expérience premium mémorable

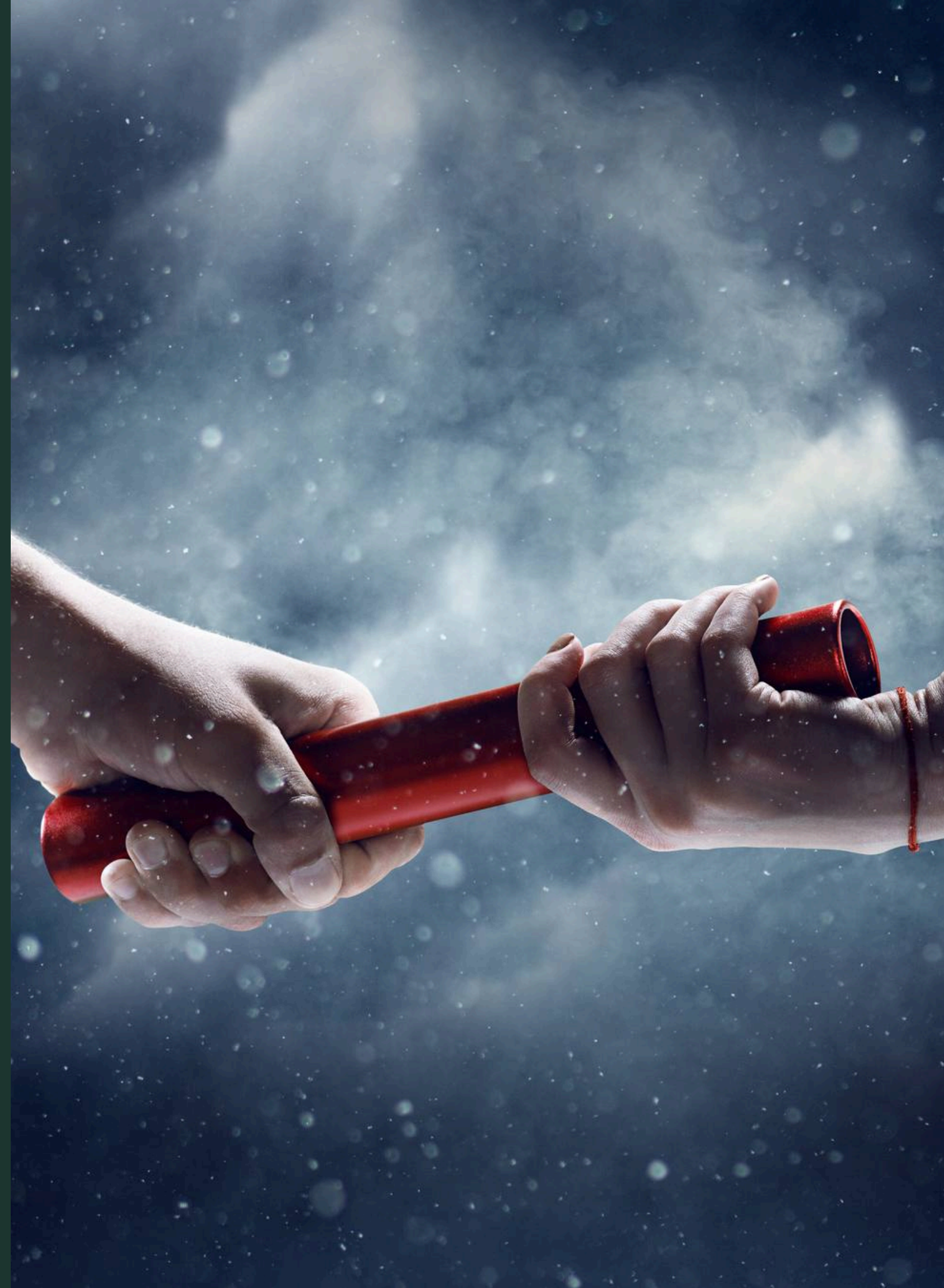
✓ Transformer un irritant en fidélisation

Offre transverse

TRANSMISSION & ANCRAGE

Et si les méthodes continuaient à vivre après notre départ ?

Une offre transverse pour celles et ceux qui transmettent, accompagnent et font vivre les pratiques en interne.



TRANSMETTRE AVEC IMPACT



2 JOURS
(Soit 14 heures)

Concevoir, captiver et vivre l'apprentissage

OBJECTIF DE LA FORMATION

Donner aux animateurs les méthodes et réflexes pour concevoir une formation comme une expérience, capter l'attention, faire participer et transformer le vécu en apprentissages durables. La formation permet aussi de développer sa présence et sa propre signature d'animateur.

LES MODULES DE FORMATION

1

CONCEVOIR UNE EXPÉRIENCE D'APPRENTISSAGE

Construire un séquençage vivant qui alterne expérience, débrief, apport et entraînement, tout en s'adaptant aux différents profils d'apprenants.

OUTILS UTILISÉS

Expérience → Débrief → Apport • Sémantiques relationnelles

2

CAPTER L'ATTENTION ET MARQUER LES ESPRITS

Maîtriser sa communication et transformer un contenu en message clair, concret et mémorable grâce à la présence, au pitch et au storytelling.

OUTILS UTILISÉS

Verbal / Non-verbal / Paraverbal • Pitch • Storytelling • Écoute active

3

FAIRE PARTICIPER ET PILOTER LE GROUPE

Rendre l'apprenant acteur, stimuler l'intelligence collective et maintenir un cadre sécurisant et dynamique, y compris face aux situations difficiles.

OUTILS UTILISÉS

Questions puissantes • Jeux • Ateliers • Lectures de groupe

4

ANCER LES APPRENTISSAGES ET SA SIGNATURE

Faire du débrief un levier de transposition au quotidien, expérimenter, recevoir du feedback et ancrer progressivement ses réflexes d'animateur.

OUTILS UTILISÉS

Débrief • Feedback • Trainer Lab • Micro-animations



KIT PÉDAGOGIQUE FOURNI

Des outils concrets pour continuer à progresser sur le terrain



PLAN D' ACTIONS CONSTRUIT

Des engagements concrets et réalistes, adaptés à votre contexte



SUIVI DURANT 1 AN

Avec votre consultant référent pour ancrer les apprentissages

ET SI ON IMAGINAIT LA FORMATION FAITE POUR VOUS ?

Nos formations sont composées de modules.
Sélectionnez ceux qui répondent à vos enjeux, croisez les thématiques :
nous construisons ensemble le parcours qui vous ressemble.



MANAGEMENT
& LEADERSHIP

Mieux se connaître
Posture managériale
Entretiens managériaux
Délégation
Recrutement



COLLECTIF
& ENGAGEMENT

Engagement
Gérer un collectif
Conduite de réunions
Absentéisme
Expérience collaborateur
Fidélisation



COMMUNICATION
& QUALITÉ RELATIONNELLE

Communication
Prise de parole en public
Art de la répartie
Confiance
Gestion de son stress
Gestion relationnelle du stress



STRATÉGIE
& TRANSFORMATION

Positionnement stratégique
Changement



EXPÉRIENCE CLIENT
& PERFORMANCE COMMERCIALE

Service Premium
& excellence de service



TRANSMISSION
& ANCRAGE

Transmission

Tous les modules sont interchangeables.
La co-construction commence ici.

PARLONS DE VOTRE RÉALITÉ.

Vos enjeux. Vos équipes. Vos contraintes.
C'est à partir de là que nous construisons.

GENIALOGY.

LAURA GILLET

laura.gillet@genialogy.fr • 06 87 61 16 65

BLANDINE TAILLIEU

blandine.taillieu@genialogy.fr • 06 85 98 03 96

DES COMPÉTENCES AU SERVICE
DE VOS ENJEUX

- Techniques de management
- Approche systémique
- Expérience client & service premium

- Performance commerciale
- Approche neurocognitive & comportementale
- Gestion de l'absentéisme & fidélisation

- Prise de parole & répartie
- Stratégie & accompagnement du changement