

Les séminaires Jacques PANSARD

jacques@pansard.ch - www.pansard.ch

Montreux – 41 (0)77 403 55 62

Paris – 33 (0)6 07 21 95 54

Catalogue 2017

Séminaires intra entreprises uniquement

**13 modules personnalisables
pour une application immédiate dans le quotidien des participants**

8 modules dédiés au métier de consultant (interne / externe)

- **Débuter dans le conseil** : 2 jours pour accueillir vos consultants débutants et acquérir les fondamentaux du métier
- **Le métier de consultant - approfondissements** : 2 jours destinés à des consultants confirmés pour une vision plus approfondie : avant-vente, réalisation d'une mission, boîte à outils
- **Encadrer une mission de conseil** : 1 jour pour apprendre l'essentiel de ce que doit savoir un Chef de mission (en particulier animer une petite équipe et tenir les engagements)
- **S'initier à la vente de prestations de conseil** : 1 jour de sensibilisation à l'avant-vente
- **Perfectionnement à la vente de prestations de conseil** : 1 jour approfondir les aspects marketing (monter une offre) et développement des comptes clients
- **Développer son assertivité chez le client** : 1 jour assurer sa confiance en soi et parvenir à l'affirmation tranquille de sa personnalité pour mieux convaincre
- **Diriger un cabinet de conseil** : 1 jour consacré à la direction d'équipes de consultants
- **Monter une structure de conseil interne** : 2 jours pour acquérir les bonnes pratiques du consulting interne (cible : futures responsables d'une unité de conseil interne, futurs consultants internes)

Le séminaire « **Passeport Consultant** » propose un panorama complet de ces techniques sur 3 ou 4 jours.

3 modules pour mieux piloter les projets

- **Synthèse de la gestion de projet** : 2 jours pour un panorama complet des domaines de compétence en gestion de projets
- **Savoir fonctionner en mode projet** : 2 jours pour acquérir les fondamentaux du management d'opérations transverses (petits projets)
- **Conduire le changement** : 1 jour consacré à ce sujet clé pour la réussite des projets

1 séminaire pour renforcer la fidélisation Clients dans une activité de services

- Le service rendu au client est devenu un levier de valeur essentiel pour toute entreprise. Parce qu'il devient de plus en plus difficile d'en conquérir de nouveaux, la fidélité des clients doit être encouragée par un service davantage personnalisé, leurs réclamations traitées dans les meilleurs délais. Formation sur 1 jour pour accroître le taux de fidélisation donc le profit de l'entreprise

1 séminaire pour cadres dirigeants

- **L'informatique pour dirigeants en 2017** : 1 jour pour mieux comprendre l'évolution des technologies de l'information, les tendances pour demain, et les grands enjeux pour l'entreprise en 2017. Ce que doit absolument savoir le dirigeant !

Initialement conçues pour des consultants, ces formations sont désormais destinées à un **public élargi** : **consultants internes, acheteurs de prestations** de conseil, **forces de vente et personnel en relation avec les clients, cadres d'entreprises** en charge de projets, car les bonnes pratiques du consulting contribuent également à l'amélioration de **l'efficacité opérationnelle** de tous les cadres.

Formations uniquement proposée en **intra-entreprise** (environ 12 sessions par an).

Un séminaire de 3 jours (Passeport Consultant) est commercialisé par [Cap Gemini Institut](#) pour des formations inter-entreprises (4 sessions par an).

Most of these training sessions are deliverable in English.

Janvier 2017

**SEMINAIRES JACQUES PANSARD
MODULE 1 : DEBUTER DANS LE CONSEIL**

OBJECTIF : SENSIBILISER DE JEUNES CONSULTANTS AUX TECHNIQUES COMPORTEMENTALES ESSENTIELLES DANS LES DIFFERENTES SITUATIONS VECUES AU COURS D'UNE MISSION DE CONSEIL

Jour 1 Matin

Introduction : présentation de l'agenda et attentes des participants

Exposé 1 : le métier de consultant

Qu'est-ce que le métier de consultant ? Les principales interventions ?
Les attentes du client vis-à-vis du consultant ? Les critères de choix ?
Les différents acteurs sur le marché du Conseil ?
L'éthique du consultant
Quelques règles d'or à respecter individuellement
Echanges avec les participants sur leur vision et leurs motivations individuelles

Exposé 2 : la démarche « conseil »

La logique : constat / conclusion / recommandation
Structurer ses idées : comment démarrer ? l'analyse ciblée
L'importance de la restitution
Méthodes et outils
Quelques règles d'or

Exercice 1 : structurer sa pensée

Distinguer constat / conclusions / recommandations

Exposé 3 : quels comportements avec et chez le client ?

Les principales situations
Développer la confiance
Quelques règles d'or de comportement

Jour 1 Après-midi

2 jeux de rôles commentés

Exercice 2 : savoir présenter son activité de consultant à une relation (2 stagiaires)

Exercice 3 : présentation d'un nouveau consultant au client dans le cadre d'une mission en cours (2 stagiaires ensemble)

Exposé 4 : conduire un entretien

Préparation : que faut-il faire ?
Déroulement : règles à respecter
Quelques techniques : prise de notes, attitudes, comportements...
Exploitation de l'entretien
Questions / réponses

Exercice 4 : entretien

Un stagiaire interviewe un autre stagiaire sur un des ses centres d'intérêt – objectif : piloter un entretien, obtenir de l'information

Exposé 5 : animer une présentation orale

Quelques fondamentaux de la communication interpersonnelle
S'appuyer sur un bon support visuel
Questions / réponses

Jour 2 Matin

Exposé 6 : animer une réunion

Règles propres à chaque type de réunion : créativité, validation, avancement, conclusion de mission
Préparation, animation, exploitation de la réunion
Questions / réponses

Exercice 5 : effectuer une présentation

Les participants présentent à tour de rôle un exposé sur le sujet de leur choix en s'appuyant sur 4 ou 5 slides Powerpoint préalablement préparés
10 mn d'exposé et 5 mn de commentaires / participant

Exposé 7 : mettre en forme un document destiné au client

Écrire un courrier
Rédiger un compte-rendu de réunion
Utilités et pièges à éviter avec le courrier électronique
Rédiger un rapport
Préparer un support de présentation
Règles d'or applicables à tous les cas

Jour 2 Après-midi

Exercice 6 : conduire une réunion

Les stagiaires sont en réunion de créativité (groupe de travail) sur un thème choisi en commun – *exemple* : « lancer une nouvelle offre de conseil »
rôles : 1 animateur, 1 secrétaire / rapporteur, 1 leader, 1 perturbateur, 1 « passif »,...
Préparation : 15 minutes
Réunion : 30 minutes par réunion
Analyse du déroulement des réunions

Exposé 8 : savoir gérer son temps

Les différentes activités de la vie professionnelle
Optimiser la ressource « temps »
Quelques outils
Questions / réponses

Conclusion : échanges sur les compléments souhaités par les stagiaires

Évaluation du stage et commentaires

Durée du stage : 2 jours

Horaires suggérés : 9h-13h et 14h-17h30

Effectif optimum : 6 à 8 personnes

Méthode pédagogique : progression inductive du groupe par échanges très interactifs entre animateur et stagiaires – synthèse des concepts clés - nombreux exercices de type « jeux de rôles » commentés ensuite par l'animateur - illustrations à partir d'expériences vécues – synthèses régulières des acquis

Travail préparatoire : pré-lecture du support de formation - une présentation sous Powerpoint de 4 à 5 « slides » sur le sujet de son choix

Le programme ci-dessus peut être adapté pour inclure notamment des retours d'expériences internes (exemples de missions)

©Jacques Pansard 2017

www.pansard.ch

SEMINAIRES JACQUES PANSARD
MODULE 2 : LE METIER DE CONSULTANT - APPROFONDISSEMENTS

OBJECTIF : LES MEILLEURES PRATIQUES DU CONSULTING POUR DES CONFIRMES

Jour 1 Matin

Introduction : présentation de l'agenda et attentes des participants

Exposé 1 : le marché du conseil

- Evolution de l'offre : Les principales interventions ?
- Les différents acteurs et leur stratégie
- L'émergence du conseil interne : pourquoi ?
- Les modèles d'organisation d'un cabinet et les indicateurs clés
- Grille de compétences

Exposé 2 : le processus de vente

- Imaginer une offre et le marketing de l'offre
- La prospection
- Elaborer la proposition : qualifier le besoin, VUPC, écosystème
- Achats, contenu de la proposition
- Convaincre à l'oral pour vendre
- Relations avec les Directions Achats

Exercice 1 : calcul de VUPC

Jour 1 Après-midi

Exercice 2 : diagnostic stratégique de PME – cas Mac

Exposé 3 : la démarche conseil

- La logique générale, savoir faire un devis
- Savoir organiser le recueil par la méthode de l'analyse ciblée
- Structurer les idées (conclusions, recommandations)
- Préparer l'argumentaire pour convaincre

Exercice 3 : application au cas Mac

Exposé 4 : gérer la mission

- Suivi du planning, du budget
- Assurer la qualité
- Gérer les risques
- Capitaliser
- Quelques situations difficiles à éviter

Jour 2 Matin

Exposé 5 : développer un compte client

- Connaitre son client
- La culture d'entreprise
- Le triangle d'or de la confiance

Exercice 4 : application aux contextes des participants

Exposé 6 : la boîte à outils du consultant

- Les outils d'aide au diagnostic stratégique et opérationnel : Pestel,
- 5 forces de Porter, SWOT, 7S, RSI.

Exercice 5 : application au cas Mac

Jour 2 Après-midi

Exposé 7 : la boîte à outils du consultant (suite)

- L'efficacité opérationnelle : du BPR au Lean 6 Sigma

Exercice 6 : Un cas d'application Lean Sigma

Exposé 8 : la boîte à outils du consultant (suite)

- Pilotage de projets et conduite du changement

Conclusion : échanges sur les compléments souhaités par les stagiaires

Évaluation du stage et commentaires

Durée du stage : 2 jours

Horaires suggérés : 9h-13h et 14h-17h30

Effectif optimum : 6 à 8 personnes

Méthode pédagogique : progression inductive du groupe par échanges très interactifs entre animateur et stagiaires – synthèse des concepts clés - nombreux exercices de type « jeux de rôles » commentés ensuite par l'animateur - illustrations à partir d'expériences vécues –synthèses régulières des acquis

Travail préparatoire : pré-lecture du support de formation - une présentation sous Powerpoint de 4 à 5 « slides » sur le sujet de son choix

Le programme ci-dessus peut être adapté pour inclure notamment des retours d'expériences internes (exemples de missions)

©Jacques Pansard 2017

www.pansard.ch

SEMINAIRES JACQUES PANSARD
MODULE 3 : ENCADRER UNE MISSION DE CONSEIL

OBJECTIF : EXERCER DES CONSULTANTS CONFIRMES (2 A 3 ANS D'EXPERIENCE) A L'ENCADREMENT D'UNE MISSION DE CONSEIL

Jour 1 Matin

Introduction : présentation de l'agenda et attentes des participants

Exposé 1 : piloter une mission de conseil (responsabilités internes)

- Organiser la mission
- Passage du devis commercial au devis opérationnel
- Affecter le travail
- Initialiser chez le client
- Gérer l'avancement technique et budgétaire
- Garantir la qualité
- Gérer les risques
- Capitaliser
- Questions / réponses

Exercice 1 : savoir faire un devis et une ré estimation de charges en cours de mission (durée : environ 90 mn)
Cet exercice suppose l'utilisation de micro-ordinateurs équipés d'Excel

Exposé 2 : encadrer une équipe de consultants

- Développer ses capacités de leadership
- Les théories de la motivation
- Animer une équipe performante
- Gérer le temps des autres
- Gérer les conflits

Exercice 2 : remotiver un consultant démobilisé

Jour 1 Après-midi

Exposé 3 : conduire une mission de conseil (responsabilités chez le client)

- Connaître son client (méthode Insight, modèles 7S et RSI)
- Exercices d'application au contexte des participants
- Les petites difficultés du quotidien : attitudes clients, situations à éviter
- Le processus de gestion de crise
- Comment éviter les risques de crise chez le client
- Gérer les demandes de changement en cours de mission
- Renforcer la relation client : notion de service perçu, triangle d'or de la confiance
- Développer des suites d'affaires
- Questions / réponses

Exercice 3 : gérer une situation de crise chez un client

Exposé 4 : les processus internes du cabinet

- Plan de charge et affectations aux missions
- Ouverture d'un compte
- Suivi du contrat
- Processus de facturation
- Clôture
- Capitalisation
- Indicateurs de pilotage d'une mission

Conclusion : évaluation et commentaires

Durée du stage : 1 jour

Horaires suggérés : 9h-13h et 14h-17h30

Effectif optimum : 6 à 8 personnes

Méthode pédagogique : progression inductive du groupe par échanges très interactifs entre animateur et stagiaires – synthèse des concepts clés - nombreux exercices de type « jeux de rôles » commentés ensuite par l'animateur - illustrations à partir d'expériences vécues – synthèses régulières des acquis

Travail préparatoire : pré-lecture du support de formation

Le programme ci-dessus peut être adapté pour inclure notamment des retours d'expériences internes (succès commerciaux, exemples de missions,)

©Jacques Pansard 2017

www.pansard.ch

SEMINAIRES JACQUES PANSARD
MODULE 4 : INITIATION A LA VENTE DE PRESTATIONS DE CONSEIL

OBJECTIF : EXERCER DES CONSULTANTS CONFIRMES (2 A 3 ANS D'EXPERIENCE) AUX ETAPES DU PROCESSUS COMMERCIAL QUI LES CONCERNENT (FAIRE UNE PROPOSITION, GAGNER DES SUITES, OBTENIR DE NOUVELLES MISSIONS)

Jour 1 Matin

Introduction : présentation de l'agenda et attentes des participants

Exercice 1 : test sur la connaissance de l'offre

Rédiger en quelques lignes les 3 offres majeures du Cabinet et messages clés du cabinet (valeurs, différenciation...)

Comparaison des résultats - conclusion

Exposé 1 : élaborer la proposition

Les différentes étapes du processus d'avant-vente

Le contexte de consultation (gré à gré, appel d'offres, public, privé)

Enjeux et contenu d'une proposition attractive

Bien qualifier le besoin : analyse ciblée

Le concept de valeur perçue

L'écosystème achat du client

Du devis technique au devis commercial

Principaux critères de choix du client

Echanges d'expériences

Exposé 2 : le processus de vente : défendre la proposition

Réussir un oral

Gérer les objections - Les signaux de vente

Les principales erreurs à éviter en phase de vente

Echanges d'expériences

Exercice 2 : élaboration d'une proposition

Objectif : élaborer une proposition pour une intervention en PME

Les participants sont répartis en équipes

(durée : 90 mn)

Jour 1 Après-midi

Exercice 3 : exposé des propositions de chaque équipe et évaluation (durée : 90 mn)

Exposé 3 : contractualiser

Les différentes formes de confirmation de l'accord client

Les différents types de contrats

Les principales clauses

Echanges d'expériences

Exposé 4 : fidéliser un compte client

Enjeux et opportunités

Le rôle clé du responsable de compte

Les informations à collecter

Le triangle d'or de la confiance

Etre à l'écoute du client : mesurer son degré de satisfaction (mesures actives / passives)

Le modèle de maturité commerciale

Gérer une stratégie de compte

Exercice 4 : plan d'action pour développer des suites aux missions en cours

Conclusion : évaluation et commentaires

Durée du stage : 1 jour

Horaires suggérés : 9h-13h et 14h-17h30

Effectif optimum : 6 à 8 personnes

Méthode pédagogique : progression inductive du groupe par échanges très interactifs entre animateur et stagiaires – synthèse des concepts clés - nombreux exercices de type « jeux de rôles » commentés ensuite par l'animateur - illustrations à partir d'expériences vécues – synthèses régulières des acquis

Travail préparatoire : pré-lecture du support de formation

Le programme ci-dessus peut être adapté pour inclure notamment des retours d'expériences internes (succès commerciaux, exemples de missions)

©Jacques Pansard 2017

www.pansard.ch

SEMINAIRES JACQUES PANSARD
MODULE 5 : PERFECTIONNEMENT A LA VENTE DE PRESTATIONS DE CONSEIL

OBJECTIF : EXERCER DES CONSULTANTS EXPERIMENTES OU SENIORS (5 A 7 ANS D'EXPERIENCE DU METIER) AUX ETAPES DU PROCESSUS COMMERCIAL QUI LES CONCERNENT (MONTER UNE OFFRE, OUVRIR UN NOUVEAU COMPTE CLIENT)

Jour 1 Matin

Introduction : présentation de l'agenda et attentes des participants

Exposé 1 : monter une offre de conseil

Les différentes étapes du processus d'avant-vente (public / privé)
Qu'est-ce qu'une offre attractive ? Analyse SWOT
Qu'est-ce qu'un business model ? un business plan ?
Les opportunités et les canaux de prospection
Echanges d'expériences

Exercice 1 : l'appel téléphonique (jeu de rôle)

Un consultant appelle un responsable qui a des difficultés sur un de ses projets ; il s'agit d'un premier contact initié sur la recommandation d'un ami commun au consultant

Exposé 2 : prospecter

Rencontrer un nouvel interlocuteur
Caractériser l'interlocuteur
Stratégie d'action suite à l'entretien

Exercice 2 : entretien de prospection (jeu de rôle)

Prolongement du contact téléphonique - entretien de premier contact

Exposé 3 : les relations avec les achats

Les missions d'une Direction Achats
Les attentes des acheteurs
Les relations à entretenir avec les acheteurs
Echanges d'expériences

Jour 1 Après-midi

Exposé 4 : savoir négocier

Les étapes du processus de négociation
Le processus de décision
Les situations de négociation pour le consultant
Echanges d'expériences

Exercice 3 : jeu de négociation (environ 90 mn)

Exposé 5 : ouvrir un compte client

Analyse SWOT du compte
Quadrillage des contacts
Comprendre la culture de l'entreprise du client
Plan d'action et suivi

Exposé 6 : réseautage

Développer son réseau
Gérer son réseau
Saisir les opportunités

Conclusion : évaluation et commentaires

Durée du stage : 1 jour

Horaires suggérés : 9h-13h et 14h-17h30

Effectif optimum : 6 à 8 personnes

Méthode pédagogique : progression inductive du groupe par échanges très interactifs entre animateur et stagiaires – synthèse des concepts clés - nombreux exercices de type « jeux de rôles » commentés ensuite par l'animateur - illustrations à partir d'expériences vécues – synthèses régulières des acquis

Travail préparatoire : pré-lecture du support de formation

Le programme ci-dessus peut être adapté pour inclure notamment des retours d'expériences internes (succès commerciaux, exemples de missions,...)

©Jacques Pansard 2017

www.pansard.ch

SEMINAIRES JACQUES PANSARD
MODULE 6 : DEVELOPPER SON ASSERTIVITE CHEZ LE CLIENT

OBJECTIF : ENTRAINER DES CONSULTANTS A DEVELOPPER LEUR CONFIANCE EN EUX ET PARVENIR A L’AFFIRMATION DE LEUR PERSONNALITE POUR MIEUX CONVAINCRE

Jour 1 Matin

Introduction : présentation de l’agenda et attentes des participants

Exposé 1 : la posture consultant

Les fondamentaux du métier de consultant
Les différents types d’intervention
Principes éthiques
Comportements chez le client (savoir être)
Echanges d’expériences

Exercice 1 : savoir se présenter et présenter son cabinet (jeu de rôle)

Exposé 2 : conduire un entretien

Caractériser un nouvel interlocuteur par la méthode des Couleurs (Success Insight)
Préparer l’entretien
Conduire l’entretien : principes de l’écoute active
Exploiter l’entretien
Echanges d’expériences

Exercice 2 : conduire un entretien difficile (jeu de rôle)

Exposé 3 : animer un groupe de travail

Les différents types de réunions et règles d’or à appliquer dans tous les cas
Les techniques et quelques outils d’animation d’un workshop
Détecer et canaliser les jeux de pouvoir
Echanges d’expériences

Jour 1 Après-midi

Exercice 3 : animation de réunion de créativité sur l’activité du cabinet (jeu de rôle)

Exposé 4 : savoir parler en public

Se préparer
Comment vaincre son stress ?
Principes de communication orale
Gérer les objections
Comment bien utiliser un support visuel ?
Echanges d’expériences

Exercice 4 : faire un exposé au groupe (interventions de participants et évaluation)

Exposé 5 : réussir à convaincre

Construire un argumentaire adapté
Techniques de persuasion

Exercice 5 : construire un argumentaire convaincant autour d’une offre AMEX GBT

Conclusion : évaluation et commentaires

Durée du stage : 1 jour

Horaires suggérés : 9h-13h et 14h-17h30

Effectif optimum : 6 à 8 personnes

Méthode pédagogique : progression inductive du groupe par échanges très interactifs entre animateur et stagiaires – synthèse des concepts clés - nombreux exercices de type « jeux de rôles » commentés ensuite par l’animateur - illustrations à partir d’expériences vécues – synthèses régulières des acquis

Travail préparatoire : pré-lecture du support de formation

Le programme ci-dessus peut être adapté pour inclure notamment des retours d’expériences internes (succès commerciaux, exemples de missions)

©Jacques Pansard 2017

www.pansard.ch

SEMINAIRES JACQUES PANSARD
MODULE 7 : DIRIGER UN CABINET DE CONSEIL

OBJECTIF : PARTAGER LES BONNES PRATIQUES DU MANAGEMENT D'EQUIPES DE CONSULTANTS

Jour 1 Matin

Introduction : présentation de l'agenda et attentes des participants

Exposé 1 : le marché du conseil

- Evolution de l'offre : Les principales interventions ?
- Les différents acteurs et leur stratégie
- L'émergence du conseil interne : pourquoi ?
- Les modèles d'organisation d'un cabinet, les indicateurs clés
- Tableaux de bord
- Grille de compétences

Exposé 2 : la vente de conseil

- Les étapes du processus d'avant-vente
- Modèle français ou modèle anglo-saxon pour la force de vente
- Le contenu d'une proposition attractive
- Le concept de VUPC
- Gérer un compte client
- Développer la confiance client : connaître son client ; le triangle d'or de la confiance ; fidéliser et développer un compte
- Relations avec les Achats
- Principales erreurs à éviter en avant-vente

Exercice 1 : calcul de VUPC

Exercice 2 : diagnostic stratégique de PME – cas Mac

Jour 1 Après-midi

Exposé 3 : la démarche conseil

- Les acteurs et les grandes phases de la mission
- Savoir organiser le recueil par la méthode de l'analyse ciblée
- Structurer les idées (conclusions, recommandations)
- Préparer l'argumentaire pour convaincre

Exercice 3 : application au cas Mac

Exposé 4 : développer une activité de conseil

- Monter une offre : Qu'est-ce qu'une offre attractive ?
- Analyse SWOT ; Qu'est-ce qu'un business model ?
- Monter le business plan ?
- Les opportunités et les canaux de prospection
- Monter un plan d'action
- Echanges d'expériences

Développer la confiance client : connaître son client ; le triangle d'or de la confiance ; fidéliser et développer un compte

Exposé 5 : gérer une équipe de consultants

- Animation de l'équipe
- Le recrutement
- Gestion des carrières
- Facteurs de motivation

Conclusion : évaluation et commentaires

Durée du stage : 1 jour

Horaires suggérés : 9h-13h et 14h-17h30

Effectif optimum : 6 à 8 personnes

Méthode pédagogique : progression inductive du groupe par échanges très interactifs entre animateur et stagiaires – synthèse des concepts clés - nombreux exercices de type « jeux de rôles » commentés ensuite par l'animateur - illustrations à partir d'expériences vécues – synthèses régulières des acquis

Travail préparatoire : pré-lecture du support de formation

Le programme ci-dessus peut être adapté pour inclure notamment des retours d'expériences internes (succès commerciaux, exemples de missions)

©Jacques Pansard 2017

www.pansard.ch

SEMINAIRES JACQUES PANSARD
MODULE 8 : MONTER UNE STRUCTURE DE CONSEIL INTERNE

OBJECTIF : FORMER DES CADRES EXPERIMENTES (2 A 3 ANS MINIMUM) AU METIER DE CONSULTANT INTERNE (TOUS SECTEURS D'ACTIVITE)

Jour 1

Introduction : présentation de l'agenda et attentes des participants

Exposé 1 : le métier de consultant

- Les apports du consultant
- Les attentes du client
- Les acteurs du conseil externe
- Les grandes tendances d'évolution du métier

Echange d'expériences avec les participants

Exposé 2 : le conseil interne, pourquoi ?

- Les besoins de conseil dans l'entreprise
- Les compétences et profils requis
- Que doit-on externaliser ?
- Quelle organisation pour une structure de conseil interne ?
- Evolution de carrière des consultants internes

Exposé 3 : le business plan de la structure de conseil interne

- Construire une offre de conseil interne
- Comment prévoir son activité à 3 ans
- Calcul des besoins en effectifs
- Les actions et charges à prévoir

Exercice 1 : élaborer un business plan

Exposé 4 : élaborer une proposition

- Les différentes étapes du processus d'avant-vente
- Enjeux et contenu d'une proposition attractive
- Bien qualifier le besoin et construire l'approche de solution
- Le concept de valeur perçue
- Savoir faire un devis (les 3R)

Exercice 2 : savoir faire un devis

Exercice 3 : élaboration d'une proposition

Objectif : élaborer et soutenir une proposition pour une intervention PME - Les participants sont répartis en équipes (durée : 2h)

Jour 2

Exposé 5 : piloter une mission de conseil

- Organiser la mission : les 3R, les acteurs
- Affecter le travail
- Initialiser la mission avec le client
- Gérer l'avancement technique et budgétaire
- Garantir la qualité
- Gérer les risques
- Capitaliser

Exercice 4 : actualiser l'avancement en cours de mission (utilisation d'Excel)

Exposé 6 : la boîte à outils du consultant

- Outils d'aide au diagnostic : SWOT, 7S, matrices BCG / McKinsey, Pareto, Ishikawa, RSI...
- Démarche générale de résolution de problème
- Outils d'aide aux préconisations : analyse de la valeur, analyse multicritère
- Les méthodes d'amélioration de performance : BPR, Benchmarking, Six Sigma, Lean Sigma
- Les principaux outils pour piloter les projets

Exercice 5 : optimiser un process par Lean Sigma

Exposé 7 : organiser son temps

- Le milieu ambiant du consultant
- Optimiser son organisation personnelle
- Hiérarchiser les priorités
- Les outils à utiliser

Exposé 8 : les processus internes de l'entité de conseil interne

- Plan de charge et affectations aux missions
- Processus de facturation : faut-il facturer le conseil interne ?
- Clôture de mission
- Evaluation des consultants
- Grands indicateurs

Conclusion : développer la confiance du client interne

Evaluation et commentaires

Durée du stage : 2 jours

Horaires suggérés : 9h-13h et 14h-17h30

Effectif optimum : 10 personnes

Méthode pédagogique : progression inductive du groupe par échanges très interactifs entre animateur et stagiaires – synthèse des concepts clés - nombreux exercices de type « jeux de rôles » commentés ensuite par l'animateur - illustrations à partir d'expériences vécues – synthèses régulières des acquis

Travail préparatoire : pré-lecture du support de formation

Fourniture du livre « le conseil interne » (Dunod – 2008)

SEMINAIRES JACQUES PANSARD
MODULE 9 : SYNTHESE DE LA GESTION DE PROJET

OBJECTIF : SYNTHESE EN 2 JOURS POUR DES CONSULTANTS OU CADRES CONFIRMES SUR LES PRINCIPAUX DOMAINES DE COMPETENCE EN GESTION DE PROJET

Jour 1 Matin

Introduction : présentation de l'agenda et attentes des participants

Exposé 1 : le processus « projet »

- Les objectifs du projet
- Les difficultés liées au mode projet
- Le management par projets
- Organisation du projet : cycle de vie, acteurs, pilotage
- Questions / réponses

Exposé 2 : justification économique d'un projet

- Projet et création de valeur économique
- La rentabilité d'un projet : ROI, VAN, TRI
- Questions / réponses

Exercice : savoir choisir le plus rentable de 2 projets par la méthode des cash-flows actualisés

- Présentation de la méthode
- Exercice d'application sous Excel (durée : environ 90 mn)*

Jour 1 Après-midi

Exposé 3 : les grands fondamentaux du référentiel PMI

- Charte projet
- WBS, Gantt, Pert, chemin critique
- Budget, coût prévu, courbes en s, valeur acquise
- Gérer l'équipe projet)
- Savoir acheter
- Gérer la qualité : Deming, qualité du résultat, des méthodes et du management, contenu d'un PAQ
- Gérer les risques
- Les indicateurs du projet (synthèse)

Exercices d'application

Jour 2 Matin

Matinée consacrée à l'utilisation de **Ms-Project** pour traiter un cas sur la base de méthode classique et en utilisant la méthode de la chaîne critique

- calcul du chemin critique
- calcul du budget initial
- ré-estimations, courbes en s, valeur acquise

Ceci suppose la mise à disposition de postes informatiques équipés de MS-Project

Exposé 4 : initiation à la théorie de la chaîne critique

- Objectifs, principes, démarche, les principaux apports

Jour 2 Après-midi

Exposé 5 : conduire le changement

- Facteurs de freins, dynamique naturelle face au changement,
- Les 7 leviers du changement, la dynamique régulée
- Le cycle de vie du sous-projet « gestion du changement »
- la communication durant le projet
- Questions / réponses

Exercice : organiser un déploiement

Exposé 6 : gérer la multiplicité des projets

- Notion de programme et de portefeuille de projets
- Le rôle d'un PMO
- Les outils disponibles

Conclusion : Les facteurs de succès
Évaluation et commentaires

Durée du stage : 2 jours

Horaires suggérés : 9h-13h et 14h-17h30

Effectif optimum : 6 à 8 personnes

Méthode pédagogique : progression inductive du groupe par échanges très interactifs entre animateur et stagiaires – synthèse des concepts clés - nombreux exercices de type « jeux de rôles » commentés ensuite par l'animateur - illustrations à partir d'expériences vécues – synthèses régulières des acquis

Travail préparatoire : pré-lecture du support de formation

Le programme ci-dessus peut être adapté pour inclure notamment des retours d'expériences internes

©Jacques Pansard 2017

www.pansard.ch

SEMINAIRES JACQUES PANSARD
MODULE 10 : SAVOIR FONCTIONNER EN MODE PROJET DANS L'ENTREPRISE

OBJECTIF : ENTRAINER DES CADRES OPERATIONNELS AU MANAGEMENT D'OPERATIONS CONDUITES EN MODE PROJET (SECTEURS : BANQUES, ASSURANCES, HOTELLERIE, INDUSTRIES, ADMINISTRATIONS PUBLIQUES)

Jour 1

Introduction : présentation de l'agenda et attentes des participants

Exposé 1 : le projet et l'entreprise

- Qu'est-ce qu'un projet ?
- Pourquoi des projets ?
- Projet et stratégie d'entreprise
- Rentabilité du projet
- Le fonctionnement en mode projet, un processus perturbateur
- Les nouveaux jeux de pouvoirs

Exercice 1 : analyse de projets dans le contexte professionnel des participants

Exposé 2 : le processus projet

- Les objectifs du projet
- Adapter la stratégie de projet aux objectifs
- Les 5 étapes du projet
- Les acteurs concernés

Exercice 2 : calcul de rentabilité d'un projet par la méthode des cash-flows actualisés

Exposé 3 : animer une équipe projet

- S'adapter aux profils des membres de l'équipe (Success Insight)
- Le cycle de vie de l'équipe projet (modèle de Tuckman)
- Animer une équipe performante
- Développer son aptitude au leadership
- Gérer les conflits au sein de l'équipe

Exercice 3 : affecter le travail à un nouveau membre de l'équipe

Exposé 4 : diriger de petits projets

- Organiser le travail
- Elaborer un planning
- Suivre l'avancement

Exercice 4 : construire un planning sur un projet

Jour 2

Exposé 5 : conduire le changement

- Définitions
- Socio-dynamique des acteurs
- Les 7 forces qui impulsent le changement
- Les étapes de la conduite du changement au cours du projet

Exercice 5 : application des 7 forces à un projet connu

Exposé 6 : gérer les risques du projet

- Notion de risque
- Principaux risques d'un projet
- Qualifier les risques
- Dispositions à prendre face aux risques

Exercice 6 : application à un projet dans le contexte professionnel des participants

Exposé 7 : le pilotage du projet

- Notion d'indicateur et de tableau de bord
- Les instances de pilotage
- Les indicateurs et tableaux de bord du projet

Exercice 7 : savoir faire un diagnostic de projet

- Présentation d'un guide de diagnostic
- Application à un projet des participants

Exposé 8 : Introduction à la théorie de la chaîne critique
(E. Goldratt)

Conclusion :

- Les compétences du chef de projet
- Les facteurs clés de succès
- Evaluation et commentaires

Durée du stage : 2 jours

Horaires suggérés : 9h-13h et 14h-17h30

Effectif optimum : 10 personnes

Méthode pédagogique : progression inductive du groupe par échanges très interactifs entre animateur et stagiaires – synthèse des concepts clés - nombreux exercices de type « jeux de rôles » commentés ensuite par l'animateur - illustrations à partir d'expériences vécues –synthèses régulières des acquis

Travail préparatoire : pré-lecture du support de formation

Le programme ci-dessus peut être adapté pour inclure notamment des retours d'expériences internes

©Jacques Pansard 2017

www.pansard.ch

**SEMINAIRES JACQUES PANSARD
MODULE 11 : CONDUITE DU CHANGEMENT**

OBJECTIF : UNE DEMARCHE ORIGINALE POUR REUSSIR LE CHANGEMENT – DESTINE A DES CADRES OPERATIONNELS OU DES CONSULTANTS

Jour 1 Matin

Introduction : présentation de l'agenda et attentes des participants

Exposé 1 : La conduite du changement dans le processus projet

- Etapes du projet
- Parties prenantes

Exercice 1 : identifier et caractériser les parties prenantes d'un projet

Exposé 2 : Synthèse des principales théories sur la conduite du changement (de Sun Tsu à Kotter)

- Les réactions de l'individu face au changement, acceptabilité du changement et culture d'entreprise
- Les 36 stratagèmes
- Les recommandations des gurus modernes
- La socio dynamique
- La stratégie d'alliances progressives
- Le cycle de vie du sous projet « conduite du changement »

Exercice 2 : applications à 2 situations connues

Jour 1 Après-midi

Exercice 3 : travail en groupe sur un projet des participants

Exposé 3 : monter un plan de communication

- Les messages à diffuser : quand ? à qui ? comment ?

Exercice 4 : application aux projets de groupes

Exposé 4 : Gagner progressivement la confiance

- Evolution des attitudes et comportements
- Limiter les effets du stress
- Le triangle d'or de la confiance

Conclusion :

- Quelques règles d'or à conserver
- Axes de progrès pour les participants
- Evaluation et commentaires

Durée du stage : 1 jour

Horaires suggérés : 9h-13h et 14h-17h30

Effectif optimum : 6 à 8 personnes

Méthode pédagogique : progression inductive du groupe par échanges très interactifs entre animateur et stagiaires – synthèse des concepts clés - nombreux exercices de type « jeux de rôles » commentés ensuite par l'animateur - illustrations à partir d'expériences vécues – synthèses régulières des acquis

Travail préparatoire : pré-lecture du support de formation

Le programme ci-dessus peut être adapté pour inclure notamment des retours d'expériences internes

©Jacques Pansard 2017

www.pansard.ch

SEMINAIRES JACQUES PANSARD

MODULE 12 : DEVELOPPER LA RELATION CLIENT DANS LES SERVICES (B2B OU B2C)

OBJECTIF : 1 JOUR POUR RENFORCER LA SENSIBILISATION DU PERSONNEL AUX ENJEUX ET AUX BONNES PRATIQUES DE LA FIDELISATION CLIENTS POUR UNE ACTIVITE DE SERVICES

- Secteurs B2B : consulting, services informatiques, publicité, événementiel ...
- Secteurs B2C : banques, assurances, transports, tourisme, distribution, utilities, santé ...

Introduction : Les enjeux de la fidélisation Clients : taux de fidélisation / attrition, valeur d'un client

Exposé 1 : connaître et faire connaître son offre

- Quels services pour quels marchés ?
- La courbe de valeur d'une offre et les critères clients stratégiques
- Rendre une offre plus compétitive (processus d'innovation, personnaliser une offre)
- Mesurer la qualité d'une offre
- Les canaux de prospection efficace en B2B / B2C
- Le processus d'avant-vente B2B / B2C

Exercice 1 : application des concepts au domaine d'activité des participants

Echanges d'expériences entre participants

Pause

Exposé 2 : consolider la relation client

- Le concept de VUPC (Valeur Utile Perçue Client)
- Du service rendu au service perçu : comportements, prestations annexes
- L'échelle de confiance client, le triangle d'or de la confiance
- L'écoute client
- Limites de la satisfaction client dans une vision « win – win »
- Savoir communiquer avec le client et mieux vendre en s'adaptant à son profil de personnalité (méthode Success Insight)
- Animer la communauté des clients

Exercice 2 : application des concepts au domaine d'activité des participants

Jour 1 Après-midi

Exposé 3 : gérer les situations difficiles

- Les clients difficiles
- Comment réagir vite et bien face à une réclamation
- Pratiquer l'écoute active
- Gestion de crise

Exercice 3 : simulation de traitement d'une réclamation client (jeu de rôle adapté au métier des participants)

Echanges d'expériences entre participants

Pause

Exposé 4 : l'importance du système d'information

- les principales fonctionnalités 'un outil CRM
- l'impact des nouvelles technologies pour le futur

Echanges d'expériences entre participants

Conclusion : les règles d'or du CRM et les erreurs à ne pas commettre - synthèse de la journée et évaluation

Durée du stage : 1 jour

Horaires suggérés : 9h-13h et 14h-18h

Effectif optimum : 10 personnes

Méthode pédagogique : progression inductive du groupe par échanges très interactifs entre animateur et participants - nombreux exercices de type « jeux de rôles » commentés ensuite par l'animateur - illustrations à partir d'expériences vécues –synthèses régulières des acquis

Travail préparatoire : pré-lecture du support de formation

SEMINAIRES JACQUES PANSARD
MODULE 13 : L'INFORMATIQUE POUR LES DIRIGEANTS EN 2017

OBJECTIF : 1 JOUR POUR CONFORTER LES MANAGERS DANS LEURS RELATIONS AVEC LES INFORMATIENS

Jour 1 Matin

Introduction : de Shannon et Turing à Mark Zuckerberg, un peu de culture personnelle

Exposé 1 : le système d'information d'entreprise

- La société digitale
- L'approche par les processus et l'entreprise étendue
- Une dimension transversale qui exige une vision globale du SI
- Alignement stratégique du SI d'entreprise
- Concepts modernes : Internet 2.0, réseaux sociaux, mobilité, Cloud, Big Data, Internet V3, impression 3D, sécurité informatique, ..

Echanges d'expériences entre participants

Pause

Exposé 2 : pourquoi tant d'échecs sur les projets SI ?

- Causes d'échecs et facteurs de succès
- Quelques fondamentaux d'organisation de projet : cycle de vie et acteurs, rôle du dirigeant
- La bonne approche pour piloter le changement

Retours d'expériences

Exposé 3 : bonnes pratiques de gouvernance informatique

- De la gouvernance d'entreprise à la gouvernance de l'informatique
- Quelle politique de ressources internes / externes ? Maîtriser les prestataires, les certifications internationales
- Modèle d'organisation d'une DSI, relations avec les métiers, approche « services »
- Les enjeux du Conseil interne

Echanges d'expériences entre participants

Jour 1 Après-midi

Exposé 4 : maîtriser les coûts informatiques

- Les différents postes de coûts
- Les axes de progrès pour maîtriser les coûts
- Les indicateurs à surveiller

Echanges d'expériences entre participants

Exposé 5 : les principaux risques pour le dirigeant

- Risque technologique
- Risque social
- Risque financier
- Risque patrimonial
- Risque pénal

Echanges d'expériences entre participants

Pause

Débat de synthèse : la bonne gouvernance du système d'information

- Quels indicateurs pour le dirigeant ?
- Gouvernance du SI : quelles instances ? quels processus de décision

Conclusion : mise en perspective des technologies de demain d'après Gartner

Durée du stage : 1 jour

Horaires suggérés : 9h-13h et 14h-18h

Effectif optimum : 10 personnes

Méthode pédagogique : progression inductive du groupe par échanges très interactifs entre animateur et participants - illustrations à partir d'expériences vécues – synthèses régulières des acquis

Travail préparatoire : pré-lecture du support de formation

Le programme ci-dessus peut être adapté pour inclure notamment une intervention interne sur les orientations informatiques propres à l'entreprise

©Jacques Pansard 2014

www.pansard.ch



Jacques PANSARD

Ingénieur physicien de l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne (1973)
Diplômé de l'Institut d'Administration des Entreprises (Université Paris Dauphine 1974)

Consultant indépendant depuis 1999 - Expert OSEO Innovation

Associé de grands Cabinets internationaux (1987 – 2000)

Professeur ESCP Europe (2001 – 2012)

Jacques PANSARD a débuté sa carrière en 1974 dans le groupe SOCIETE GENERALE. Il a rejoint ensuite le cabinet COOPERS & LYBRAND (1981-1990) dont il est devenu un des **Associés**. En 1990 il prend la Direction de l'Agence parisienne de CESIA dont il anime la privatisation, puis créé sa filiale CESYS en partenariat avec le Réseau EURISYS (Groupe COGEMA / AREVA). Il est Expert du Réseau EURISYS pour les nouvelles technologies de l'information de 1994 à 1997. Il rejoint ensuite ORGACONSEIL comme Directeur Associé au sein du pôle Industrie et Services d'Avril 1997 à Septembre 1999.

Professeur à ESCP Europe, il créé puis dirige de 2001 à 2012, l'**Executive Mastère Spécialisé en Business Consulting**, formation destinée à des cadres à fort potentiel pour diriger de Grands Projets de « Business Transformations ». De 2002 à 2014 Jacques PANSARD sera Membre du Conseil de surveillance du cabinet SOLUCOM (WAVESTONE depuis 2016).

Il exerce depuis 2000 comme consultant – formateur indépendant

Depuis janvier 2010 il anime le séminaire « Passeport Consultant » proposé par Cap Gemini Institut, un « must » de la formation inter-entreprise sur le conseil.

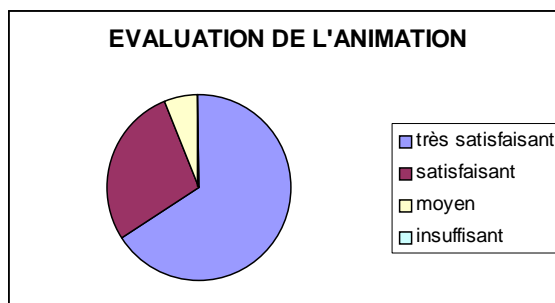
Publications :

- Mars 2000, « **Réussir son projet système d'information – les règles d'or** » paru aux Editions d'organisation, ouvrage nominé pour le Prix FNAC – Arthur Andersen 2001 du meilleur livre d'entreprise dans la catégorie « droit – gestion – finance ».
- Septembre 2002, collaboration au Guide de la Logistique aux Editions Dallian.
- Juin 2006, « **Désir d'emploi** » (Ed. Vuibert) avec Thierry Delarbre
- Octobre 2008, « **Le conseil interne, pour porter le changement dans l'entreprise** » (Ed. Dunod)
- Mars 2014, « **Désir d'Europe** » aux Editions Edilivre

Jacques Pansard a publié divers articles notamment dans les revues suivantes : Informatique Professionnelle, 01 Informatique, ainsi que dans l'Expansion Management Review.

Extrait de références « Formation » intra-entreprise : plus de 5.000 stagiaires en 17 ans !

AIR FRANCE Consulting, AFCI, ALENIUM,
AMEX GLOBAL SERVICES, ARTIK
Consulting,
CCIMP, CCIP, CETELEM, CIMPA,
COSMOSBAY-VECTIS
CR Alsace, EDF Consulting,
FRANCE GALOP, FRANCE TELEVISIONS,
HEADLINK, HERMES SELLIER, H&S,
INFORMATION BUILDERS, INNOTHERA,
INVESTANCE, NATIXIS, OXAND
PEA Consulting, SAFRAN Consulting
SALUSTRO-REYDEL Management,
SOCIETE GENERALE, SOFRECOM,
SOLUCOM, SQLI, SYSTEME U, VIVENDI...



Notes :