

# Les séminaires Jacques PANSARD

[jacques@pansard.ch](mailto:jacques@pansard.ch) - [www.pansard.ch](http://www.pansard.ch)

Montreux – 41 (0)77 403 55 62

Paris – 33 (0)6 07 21 95 54

## Catalogue 2018

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 2018** : 1 jour pour mieux comprendre l'évolution des technologies de l'information, les tendances pour demain (blockchain, informatique quantique, réalité virtuelle...), 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 proposées 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.*

Février 2018

**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 2018

[www.pansard.ch](http://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 2018

[www.pansard.ch](http://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 2018

[www.pansard.ch](http://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 2018

[www.pansard.ch](http://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 2018

[www.pansard.ch](http://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 2018

[www.pansard.ch](http://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 2018

[www.pansard.ch](http://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 2018

[www.pansard.ch](http://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 2018

[www.pansard.ch](http://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 2018

[www.pansard.ch](http://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, évènementiel ...
- 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 2018**

**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
- Alignement stratégique du SI d'entreprise
- Concepts modernes : Cloud, Big data, blockchain, réalité virtuelle / augmentée, informatique quantique, cybersécurité

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, 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 2018

[www.pansard.ch](http://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 nommé 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 puis devient consultant indépendant.

**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 :**

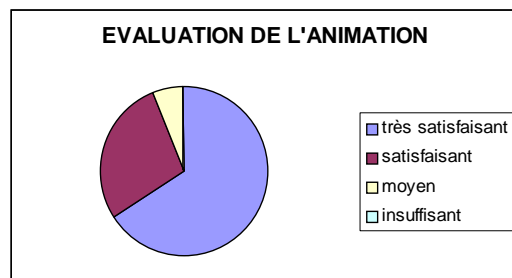
- Mars 2000, « **Réussir son projet système d'information – les règles d'or** » paru aux Editions d'organisation, ouvrage nominé pour le Prix FNAC – Arthur Andersen 2001 du meilleur livre d'entreprise dans la catégorie « droit – gestion – finance ».
- Septembre 2002, collaboration au Guide de la Logistique 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, AGEFIPH,  
ALENIUM, AMEX, ARTIK Consulting,  
CAPGEMINI, CCIMP, CCIP, CETELEM, CIMPA,  
COSMOSBAY-VECTIS  
CR Alsace, EDF Consulting, ESDI,  
FRANCE GALOP, FRANCE TELEVISIONS,  
HEADLINK, HERMES SELLIER, H&S, IFOD,  
INFORMATION BUILDERS, INNOTHERA,  
INVESTANCE, NATIXIS, OXAND  
PEA Consulting, SAFRAN Consulting  
SALUSTRO-REYDEL Management, SOCIETE  
GENERALE, SOFRECOM, SOLUCOM, SQLI,  
SYSTEME U, VIVENDI...



**Notes :**