



Catalogue CNXU 2026

concentrix





Nos conditions tarifaires

Prix HT
Tarifs au
30/09/2024

Délais d'accès aux
formations :
10 jours ouvrés

Ingénierie

Ingénierie de formation :	1200€/jour
Ingénierie de process :	1200€/jour
Ingénierie pédagogique :	1100€/jour
Réalité Virtuelle : Séquences 3D, 2D Inclusion vidéos, documents, Animation pédagogique	6000€*

Diagnostic

Learning Efficiency Assessment : Mesure 360° des effets réels de la formation sur l'activité	4500€*
Flash Diagnostic Qualité : Evaluation à froid 360°	1500€*

Animation

Animation pédagogique :	900€/jour
½ journée :	450€
Présentiel Classe virtuelle	

Coaching

Intervention coaching :	900€/jour
½ journée :	450€
Individualisation des besoins Evaluation, ajustement	

* Prix forfaitaire

La Concentrix University – Organisme de formation certifiée Qualiopi, du groupe Concentrix avec une double expertise pédagogique et technologique fondée sur l'innovation

DIAG 360° & CONSEILS

Avant chaque intervention, nous partageons diagnostic et préconisations avec notre outil **Scorecard**.

Un diagnostic en 24 points de contrôle sur 7 dimensions pédagogique

Après chaque intervention, nous évaluons et partageons ensemble les effets produits sur votre activité, l'amélioration des indicateurs et KPI's clés de vos activités.

Double expertise d'innovation pédagogique et technologique

La Concentrix University s'illustre par sa capacité à innover, ce qui nous a valu de nombreux trophées d'innovation, grâce à notre Innovation Learning Lab, veille du learning.

Nous nous engageons sur l'amélioration de la qualité du service et de la satisfaction client, tout en modernisant et en réduisant vos durées de formation.

Durabilité de la performance

Pour assurer une qualité durable y compris en situation de production, nous restons en veille sur les opérations et capitalisons les retours du terrain.

Nous garantissons également l'alignement des équipes dans la maîtrise des processus, tout en ajustant les parcours aux besoins des conseillers.

Nous pouvons structurer les bases de connaissances de nos partenaires.

Un Levier d'innovation au service de la performance de nos clients

Diagnostic



Séquence vidéo



Tutoriel didacticiel



E-Learning immersif



Voice bot IA



Durabilité

Scorecard Learning

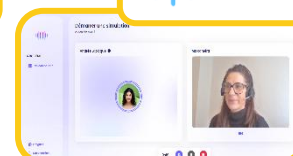
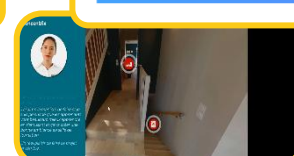
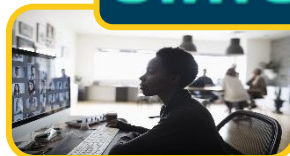
concentrix
TRAINING AI

SimCX

articulāte 360

muchbetter

Communauté de projet
Base de connaissance



Nos formations

Cursus Prise de poste

- Gestion de la Relation Client
- Les missions du superviseur
- Animer une réunion d'équipe
- Réussir ses entretiens managériaux
- Piloter la production

Formations Conseillers Clients

- Excellence relationnelle
- Gérer les appels conflictuels
- Gagner en sérénité
- Répondre aux écrits des clients
- Gagner en directivité
- Cibler les attentes clients

Formations Managers

- Communiquez avec succès
- Organiser son travail dans le temps
- Motiver au quotidien
- Gestion des conflits
- Conduire les entretiens d'évaluation
- Manager en posture de coach
- Posture Managériale et Leadership

Cursus Prise de Poste

Gestion de la Relation Client

Prérequis



Conseillers Client

Durée



7h00

en présentiel

Modalités



Mise en situation
Ecoute d'appels
Quiz

Programme

Les différentes étapes de la structure d'appel
Les moyens pour réussir son accueil
La boîte à outils de solution
La proposition de solution
La conclusion réussie

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Identifier les différentes étapes d'un appel
Expliquer l'importance de chaque étape
Mettre en pratique chaque étape

Les missions du superviseur

Prérequis



Superviseurs

Durée



4h00

en présentiel

Modalités



Etude de cas
Brainstorming
Quiz

Programme

Les différentes activités chez Concentrix
Identification et définition du rôle du superviseur
Présentation des fonctions de la production
Evaluation de la performance d'un superviseur
Les moyens à la disposition d'un superviseur
Les outils à la disposition du superviseur

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Découvrir les missions du superviseur
Comprendre les rôles et les missions
Connaître les grilles d'utilisation
Connaître les outils du superviseur

Animer une réunion d'équipe

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



4h00

en présentiel/distanciel

Modalités



Etude de cas
Jeux de rôle
Brainstorming

Programme

- Les conditions de réussite d'une réunion
- Les bénéfices d'une réunion
- La préparation de la réunion
- Les pédagogies de l'animation
- La posture de l'animateur
- Le post réunion : compte rendu et évaluation

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

- Identifier les enjeux de la réunion d'équipe
- Identifier les conditions de succès
- Préparer sa réunion avec la méthode TOMATES
- Développer des comportements efficaces pour animer une réunion

Réussir ses entretiens managériaux

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



7h00

en présentiel/distanciel

Modalités



Mise en situation
Partage d'expériences
Brainstorming

Programme

- Les facteurs clés de réussite d'un entretien
- Les différentes étapes d'un entretien
- Les principes d'organisation d'un entretien
- L'entretien de remotivation
- L'entretien de félicitation
- L'entretien de recadrage
- L'entretien de refus

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

- Identifier les clés de réussite d'un entretien
- S'approprier les techniques de préparation
- S'approprier les techniques d'organisation
- Adopter la posture managériale adéquate en fonction de l'entretien

Piloter la production

Prérequis



Superviseurs
Chargés de flux

Durée



7h00

en présentiel

Modalités



Mise en situation
Etude de cas
Quiz

Programme

Le pilotage de la production
Le pilotage du chiffre d'affaires à l'heure
Les indicateurs quantitatifs de la production
Les indicateurs qualitatifs de la production
Les leviers d'amélioration

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Déterminer les objectifs de production
Calculer et différencier les indicateurs
Identifier les leviers d'amélioration
Détecter et résoudre les dysfonctionnements

Formation Conseillers Clients

Excellence relationnelle

Prérequis



Conseiller client

Durée



4h00

en présentiel/distanciel

Modalités



Analyse de cas
Mise en situation
Quiz

Programme

De la performance à l'excellence
Les 5 étoiles de la GRC
La directivité
Le discours client au service de la GRC
La synchronisation verbale
Les bonnes postures relationnelles
La positive attitude
L'aisance relationnelle

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Viser l'excellence relationnelle
Optimiser sa communication
Adopter les bonnes postures et attitudes

Gestion des appels conflictuels et du stress

Prérequis



Conseiller client
Avoir suivi « L' ADPC »

Durée



4h00

en présentiel/distanciel

Modalités



Jeux de rôle
Vidéo
Quiz

Programme

La diplomatie pour traiter les désaccords
La gestion des tensions pour sortir des conflits
L' affirmation de soi pour être à l'aise
La prise de recul et se ressourcer après les moments difficiles

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Traiter les désaccords avec diplomatie
Gérer les tensions et sortir des conflits en douceur
S'affirmer en toute circonstance
Définir le stress et identifier ses mécanismes

Gagner en sérénité

Prérequis



Conseiller client

Durée



3h00

en présentiel

Modalités



Jeux de rôle
Vidéo
Quiz

Programme

Les différents mécanismes du stress
Les origines du stress
Les différentes réactions face au stress
Mieux gérer son stress : autodiagnostic
Astuces et recommandations pour optimiser sa gestion du stress

Validation des acquis

Tests & Mises en situation

Objectifs

Savoir énoncer les mécanismes du stress
Identifier les comportements liés au stress
Connaître les moyens pour gérer son stress et les adapter au contexte de la prise d'appels
Développer sa qualité relationnelle

Répondre aux écrits des clients

Prérequis



Conseiller client

Durée



7h00

en présentiel

Modalités



Exercices
Entraînement
Quiz

Programme

Le traitement de la demande client
Les règles d'or de l'écrit
Réponse en fonction du contexte client
Réponse en fonction du but
La gestion des réclamations

Validation des acquis

Evaluation (français)

Objectifs

Ecrire pour être lu et compris
Structurer sa pensée
Rédiger avec facilité
Répondre aux e-mails d'insatisfaction

Gagner en directivité

Prérequis



Conseiller client

Durée



4h00

en présentiel/distanciel

Modalités



Ecoute d'appels
Entraînement
Quiz

Programme

Les techniques de maîtrise de son appel
Le discours directif
Les outils de la directivité
La gestion des objections
L'affirmation de soi
Le closing de l'appel
Les formulations gagnantes

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Expliquer la notion de directivité
Connaître l'impact de la directivité en appel
Identifier les techniques de la directivité
Utiliser les techniques de la directivité

Cibler les attentes du consommateur

Prérequis



Conseiller client

Durée



45 mn

en présentiel

Modalités



Atelier ludique

Mise en pratique

Programme

Les étapes de la découverte

La boîte à outils de la découverte

Objectifs

Lister les étapes de la découverte

Utiliser la boîte à outils

Mettre en pratique la formulation des attentes

Validation des acquis

Quiz final

Formation Managers

Communiquer avec succès

Prérequis



Superviseurs
Formateurs
Chargés de flux
Chargés de qualité

Durée



7h00
en présentiel

Modalités



Echange de pratiques
Entraînement Vidéo
Quiz

Programme

L'analyse des comportements
Les bonnes postures : gestuelle, attitudes
La communication verbale
L'analyse du discours

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Maîtriser la communication verbale
Optimiser son discours
Auto-analyser ses pratiques

Organiser son travail dans le temps

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



7h00

en présentiel/distanciel

Modalités



E-learning
Mise en pratique
Quiz

Programme

La définition du temps
Appréhension du temps
Les 10 lois relatives au temps
Les causes et les maladies de la désorganisation
Conseils d'organisation du travail dans le temps
Outils, méthodes et techniques d'organisation
Mise en pratique

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Comprendre les attitudes et les comportements face à l'organisation dans le temps
Intégrer le temps à l'organisation personnelle
Connaître et appliquer des méthodes organisationnelles

Motiver au quotidien

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



4h00

en présentiel/distanciel

Modalités



Test autodiagnostic
Exercices/jeux
Quiz

Programme

Les clés & les enjeux de la motivation
Les styles de management
Les leviers de motivation
Les moments clés pour motiver
Synthèse

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

Identifier les clés de la motivation
Découvrir les différents styles de management
Adapter son style de management à chaque interlocuteur pour développer sa motivation

Gestion des conflits

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



3h30

en présentiel

Modalités



Test autodiagnostic
Simulations
Quiz

Programme

- Les comportements en situation de conflit
- Autodiagnostic des comportements refuges
 - Les limites de chaque comportement
 - Les comportements à privilégier
 - S'affirmer avec tact
 - Les réflexes de l'affirmation de soi
 - Les règles d'or pour gérer l'agressivité
 - Savoir dire non
 - Le recadrage

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

S'affirmer face à ses interlocuteurs
Puiser en soi les ressources utiles
Limiter ses réactions inefficaces
Faire face aux comportements avec justesse
Développer la confiance en soi

Conduire les entretiens d'évaluation

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



7h00

en présentiel/distanciel

Modalités



Simulations
Vidéo
Quiz

Programme

- L'importance des évaluations
- Les avantages des évaluations
- L'évaluation : un acte de management et de développement des compétences
- Les outils de l'évaluation et l'archivage
- La grille des évaluations
- La conduite de l'entretien
- L'évaluation objective
- Savoir critiquer et savoir féliciter
- Les modalités : durée, fréquence et étapes

Validation des acquis

Quiz final

Objectifs

- Connaître les enjeux des évaluations
- Savoir utiliser les outils
- Structurer son entretien
- Être objectif dans l'appréciation

Manager en posture de coach

Prérequis



Managers en poste
ayant déjà suivi le
module de formation
Coaching

Durée



7h00
en présentiel

Modalités



Mises en pratiques
Témoignage de l'animateur
Brainstorming
Vidéos

Programme

Introduction

Définir la posture de manager coach

Les techniques de coaching

S'entraîner

Synthèse

Validation des acquis

Evaluation formative (Quiz mi-parcours)
Mises en situations

Objectifs

Identifier les spécificités de la posture de coach

Intégrer les techniques de coaching dans son management quotidien

S'entraîner pour ancrer les nouvelles pratiques

Posture Managériale et Leadership

Prérequis



Superviseurs
Managers

Durée



7h00

en présentiel/distanciel

Modalités



Mises en situations
Etudes de cas
Partage d'expériences
Brainstorming
Autodiagnostic
Exercices collaboratifs

Programme

Définition du leadership

Les notions essentielles du leadership

Travaux d'applications sur situations réelles

Notre charte de bonnes pratiques

Mon plan d'actions individuel

Validation des acquis

Mises en situations + Quiz final

Objectifs

- Définir la notion de leadership & identifier les notions associées
- Transposer ces notions à ma fonction de manager
- Établir une charte de bonnes pratiques & élaborer mon plan d'actions individuel

- *Responsable CNXU France*

- Peggy CUENCA DIAZ

peggy.cuencadiaz@concentrix.com

- *Référent Qualité*

- Marc-Etienne GIFFARD

marcetienne.giffard@concentrix.com

- *Référente Handicap*

- Marie BILIAUT - Responsable PS

marie.biliaut@concentrix.com

- *Adresse CNXU France*

3 rue d'Héliopolis
75017 Paris - France