

# Les Pense-Bêtes ©

Le pouvoir du bon geste au bon moment



Conseil Formation

Florence KAZANDJIAN

f.kazandjian@pense-betes.com

+33 6 85 19 35 30

<http://pense-betes.com>



Les entreprises investissent chaque année des sommes considérables pour offrir des formations de qualité à leurs collaborateurs et améliorer ainsi les compétences et l'efficacité opérationnelle de leurs équipes. Pourtant, année après année, le constat reste le même : 3 à 4 semaines après avoir suivi une formation, on estime que seuls 10% du contenu ont été mémorisés. De quoi se décourager !

D'autant que trop souvent, en **situation de face à face** (un manager face à un collaborateur, un vendeur face à un client...) et donc potentiellement de **stress**, nous ne retrouvons pas le bon geste, le bon comportement, la bonne information au bon moment.

Qui ne s'est jamais dit, en sortant d'une visite en clientèle, d'une réunion ou encore d'un entretien : "**Bon sang, mais c'est bien sûr ! J'aurais dû dire ça !**"

Des bons gestes, des bons comportements, nous en connaissons tous.

Simplement, si ceux-ci ne remontent pas à chaud, **au cœur même de l'action**, c'est-à-dire au moment où nous en avons le plus besoin, ils deviennent parfaitement inutiles !

C'est pour lutter contre cette déperdition d'information, source d'inefficacité et de frustration, que j'ai créé **Les Pense-Bêtes ©**.

Chaque **Pense-Bête ©** est un cocktail original qui conjugue une **illustration**, une **métaphore** ou une **anecdote** et une **bonne pratique**.

Le but étant de solliciter différents canaux (la vue, l'ouïe, l'intelligence émotionnelle et l'inconscient) pour nous permettre de mieux ranger et donc de mieux mémoriser les bonnes pratiques et les bons comportements.

Ces derniers peuvent alors remonter sans peine, instantanément, par relation réflexe... même sous stress !

**C'est donc un moyen ludique de mémoriser et de partager des savoirs essentiels, des compétences tacites dans une communauté professionnelle.**

**Mais également de créer un nouveau langage commun.**

Florence Kazandjian

Consultante Formatrice en Conduite du Changement, Management & Efficacité Commerciale, je suis spécialiste des pédagogies innovantes.

Avant de me lancer dans l'aventure des Pense-Bêtes©, j'ai exercé pendant plus de 10 ans à l'international sur des sujets tels que la gestion de projet, l'optimisation de process et la conduite du changement.

# Les Pense-Bêtes®

Le pouvoir du bon geste au bon moment



Conseil Formation

Florence KAZANDJIAN

f.kazandjian@pense-betes.com

+33 6 85 19 35 30

<http://pense-betes.com>

Un exemple ...



Cendrillon

**Lorsque vous retournez voir un client, la première impression qu'il a de vous correspond à la dernière impression que vous lui avez laissée lors de votre entretien précédent...**

- Imaginez... lors d'un entretien, vous êtes brillant pendant 15 mn ! A tel point que le client boit littéralement vos paroles et ne veut plus vous laisser partir !
- Vous cédez alors à l'envie d'en faire "plus"
- Mais à la 16<sup>ème</sup> minute vous êtes un peu moins bon ... l'intérêt de votre client baisse d'un cran... il regarde sa montre...

**Et bien c'est cette dernière impression qu'il gardera de vous !  
Alors que si vous étiez parti à la 13<sup>ème</sup> minute ...**

**Une fois vos objectifs de visite atteints, sachez résister à la tentation d'en faire "plus" et partez regretté... comme Cendrillon !**

Vous êtes-vous déjà demandé ce qu'il se serait passé si Cendrillon était restée après les 12 coups de minuit ?

Nous intervenons dans tous les domaines où la dimension comportementale fait la différence :

- **Développement des compétences**
- **Accompagnement** des dirigeants et de leurs équipes dans des changements majeurs et complexes à forte dimension humaine (fusions, plans de restructuration...)
- **Communication interne :**
  - Chartes de valeurs : pour que des principes tels que "engagement", "respect" ou encore "intégrité" prennent tout leur sens au quotidien
  - Argumentaires produits : pour que commerciaux, visiteurs médicaux, distributeurs... mémorisent et restituent les messages clés des services et des produits
  - Supports de séminaire

## Notre Offre

Nous créons des **parcours sur-mesure**, pour et avec nos clients, centrés sur les valeurs et savoirs être de chacun.

Basés à Paris, nous intervenons **en France** comme à **l'étranger** (anglais).

Nos prestations sont éligibles au **DIF** et bénéficient d'un **agrément formation**.

Notre bibliothèque **Pense-Bêtes®** compte à ce jour plus de **300 gestes élémentaires** dans des domaines tels que :

- Le Management des Hommes
- La Conduite du Changement
- Le Management de l'Innovation
- La Relation Client
- L'Efficacité Commerciale

## Copyright

Les **Pense-Bêtes®** sont protégés par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle. Les illustrations sont de Boris Jacq.