

NOUVELLES DONNES

---

# CATALOGUE

*NOS COLLECTIONS FORMATION ET CONSEIL*





# Table des matières

## I. NOS CONVICTIONS PÉDAGOGIQUES

## II. NOS COLLECTIONS

- Mieux vendre
- Améliorer la satisfaction client
- Renforcer l'impact des managers
- Renforcer ses compétences métiers
- Être en conformité
- Nos missions de conseil

## III. QUI SOMMES-NOUS?

## IV. NOUS CONTACTER



NOUVELLES DONNES

---

# NOS CONVICTIONS PÉDAGOGIQUES



# « Je passe mon temps à apprendre ce que je ne sais pas faire pour apprendre à le faire » **PICASSO**



## Engagement - Le « Jeu »

Créer de l'émotion pour renforcer la mémorisation



## Expérimentation - Le « Je »

Mise en action personnalisée pour générer l'attention



## Ancrage - Le « Temps »

Répéter les pratiques pour fixer les notions



# LA ND TOUCH'

## Notre expertise

20 ans d'expérience sur la performance dans la relation client nous ont permis de développer une expertise pointue sur l'excellence relationnelle et le développement des compétences des managers.

Nés dans les services financiers nous apportons en complément notre connaissance fine des métiers de la banque et de l'assurance.

## Nos moteurs de personnalisation

Grâce à Nouvelles Donnes, développez les connaissances métiers et réglementaires de vos collaborateurs, sans y dépenser trop d'énergie.

Notre application ND2D propose à chaque apprenant un parcours personnalisé et un suivi, tout au long de la formation, pour l'accompagner jusqu'à l'atteinte de l'objectif final.

## Notre Training Center

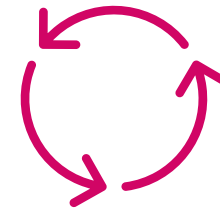
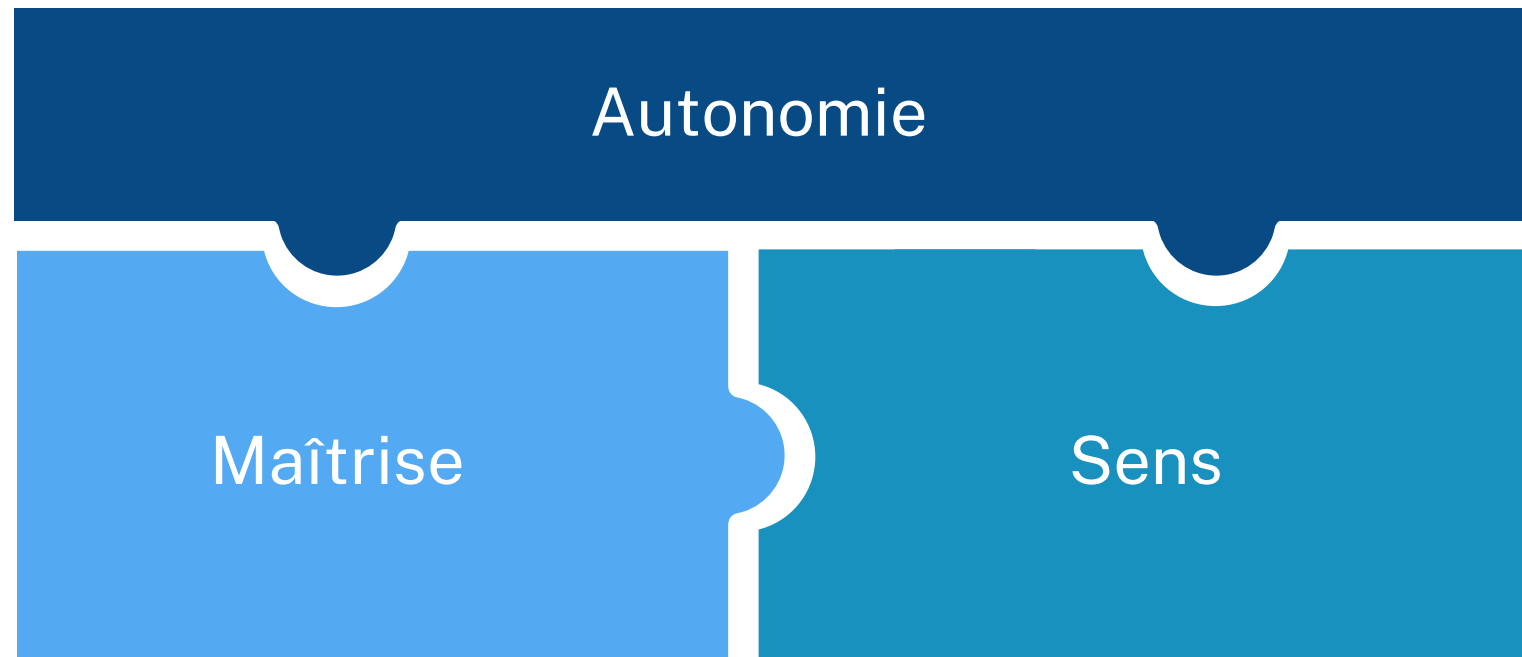
Le Training Center Nouvelles Donnes pour muscler les postures de vos athlètes !

- Une équipe de professionnels disponible pour entraîner chaque collaborateur à la relation client, soit par téléphone, soit en visio-conférence.
- Une solution plébiscitée par plus de 10 000 apprenants par an pour des résultats garantis.

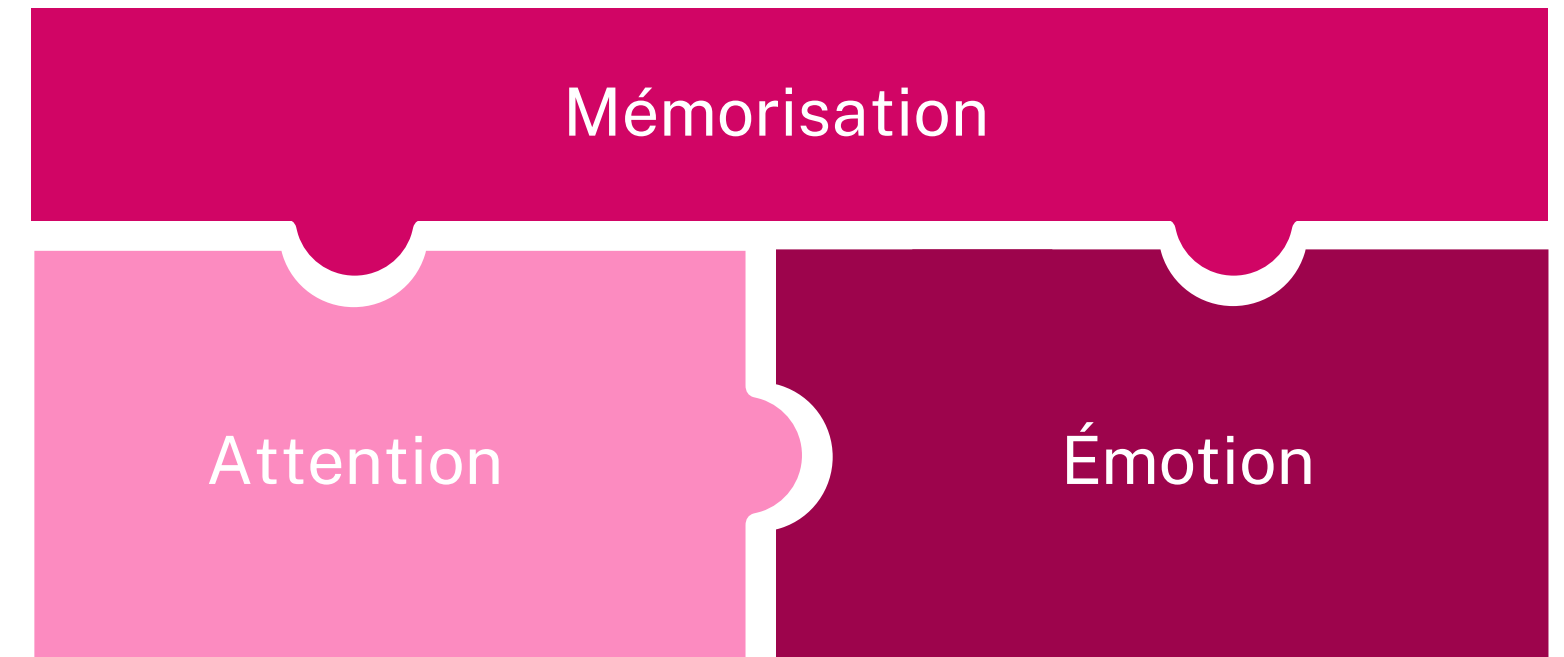


# Actionner les leviers de motivation pour optimiser l'apprentissage

Puzzle de la motivation



Puzzle de l'apprentissage



## Utiliser des formats et des modalités en fonction de vos besoins

### Digital Learning

Mesurer  
L'efficacité et la rapidité  
Tester

### Training Center

Learning by doing  
Tester  
Cartographier  
Ancrer

### Présentiels et virtuels

La force du collectif  
Embarquer  
Transmettre  
Partager  
Former

**POSSIBILITÉ DE DISPOSITIFS BLENDED SUR DEMANDE**

NOUVELLES DONNES

---

**NOS COLLECTIONS**





# Mieux vendre

Véritable pépite de notre catalogue cette collection s'adresse aux professionnels qui souhaitent optimiser leurs compétences et performances commerciales.

Cette collection englobe une variété de thématiques cruciales pour réussir dans le domaine : de l'optimisation du temps commercial à la proactivité commerciale en passant par les techniques de négociation et la méthodologie commerciale.

## Optimisation du temps commercial

- Organisation, priorisation et gestion du temps
- Prise de rendez-vous client
- Prise de rendez-vous prospect/recommandation
- Entretien client en visio

## Méthode commerciale

- Les fondamentaux de la méthode de vente
- La découverte
- Traitement des objections
- L'argumentaire
- Conclure une vente

## Négociation

- Argumenter pour convaincre
- Négocier et convaincre
- Négociation : Niveau Fondamental
- Négociation : Niveau Avancé

## Proactivité commerciale

- Proactivité et rebond
- Conquête / prise de RDV
- Appel entrant avec rebond commercial
- Appel sortant avec rebond commercial
- Appel sortant programmé
- Approche globale



## COACHING INDIVIDUEL AVEC NOTRE TRAINING CENTER

- Fondamentaux de la relation client (appel entrant, appel sortant, rebond commercial)
- Entretien visio
- Prise de rendez-vous client
- Prise de rendez-vous prospect
- Recommandation
- Négociation
- Approche globale





# Améliorer la satisfaction client

La satisfaction client est le pilier des entreprises en croissance. Notre engagement : vous fournir des formations de haute qualité avec une approche complète et une expertise qui fait la différence.

Votre succès est notre récompense.

## La communication

- Construire et maîtriser son pitch
- L'art du questionnement
- Présentations percutantes
- Développer l'impact et l'influence
- Maîtriser sa voix (DIVAS)
- Communiquer par téléphone
- Communiquer par mail
- Communiquer par tchat
- S'adapter aux profils variés avec le DISC

## L'excellence relationnelle

- Développer sa posture de "service"
- Les fondamentaux de la communication relationnelle
- Développer son écoute active
- Savoir s'adapter aux différents profils clients
- Gérer les appels entrants (efficacité de traitement de la demande)
- Fidéliser sa clientèle
- Lutter contre l'attrition
- La proactivité commerciale

## Gestion des situations complexes

- Gestion des personnalités difficiles
- Gestion des incivilités
- Savoir dire non
- L'assertivité
- Gestion du stress et des émotions

## Optimisation de la Relation Client Omnicanale

- Maîtriser la visio
- Les fondamentaux de la relation client
- Savoir utiliser les bons médias et gérer les bascules



## COACHING INDIVIDUEL AVEC NOTRE TRAINING CENTER

- Qualité de service par téléphone (appel entrant, appel sortant)
- Communication par téléphone (discours, assertivité)
- Gestion des appels difficiles
- Fidélisation de sa clientèle
- Omnicanalité



# Renforcer l'impact des manager

Cette collection est conçue pour vous aider à exceller dans un monde professionnel en constante évolution et vous doter des outils essentiels pour fédérer, impulser, et faire face aux défis du management moderne. Rejoignez avec nous la grande famille des managers impactants.

## Parcours de formation managériale

- Les Fondamentaux du Management
- Porter la stratégie / développer son leadership
- Les entretiens managériaux
- Développer l'autonomie de mes collaborateurs
- Posture de manager coach
- Observation en débriefing efficace
- Méthode de débriefing
- L'art d'un feedback efficace
- Management Hybride
- Le Manager émotionnellement intelligent
- Savoir fédérer et impulser

## Coaching et executive coaching

- Coaching individuel et collectif
- Ateliers d'intelligence collective
- Ateliers de co-développement
- Transformation comportementale

## Assertivité

- Gestion des situations difficiles
- Gestion des personnalités difficiles
- Savoir dire non
- Gestion du stress et des émotions

## Outils du manager

- Le débriefing
- Les leviers de motivation
- Les entretiens managériaux
- Gestion des situations difficiles
- La maîtrise du feedback
- Savoir dire non
- Porter la stratégie (discours, assertivité, leadership)
- Manager à distance
- Travailler sa prise de notes



## COACHING INDIVIDUEL AVEC NOTRE TRAINING CENTER

- Débriefing
- Leviers de motivation
- Entretiens managériaux
- Gestion des situations difficiles
- Maîtrise du feedback
- Savoir dire non
- Porter la stratégie (discours, assertivité, leadership)
- Manager à distance
- Travail sur sa prise de note



# Renforcer ses compétences métiers

## Marché des particuliers

Nous sommes des experts des métiers bancaires et assurance. Nos dispositifs vous permettent :

- D'optimiser le temps passé sur les apports pédagogiques
- De personnaliser les parcours au contexte de l'apprenant grâce à la data
- De pérenniser les effets de la formation sur le long terme grâce aux dispositifs d'ancrage
- D'encourager la participation active et les échanges entre pairs avec des sessions animées par des formateurs experts

## Marché des particuliers

- Donner du sens au métier
- Banque au quotidien
- Devoir de conseil
- Introduction aux marchés financiers
- Épargne (monétaire / financière)
- Crédits
- Régimes matrimoniaux
- Fiscalité
- Succession
- Assurance vie Niv. 1
- Allocation d'actifs niv 1

## Gestion privée

- Allocation d'actifs
- Fiscalité
- Gestion et organisation de patrimoine
- Marché financiers (Action obligation taux)
- Produit structuré / dérivé



## UNE PÉDAGOGIE MULTIMODALE SUR MESURE

- ICB® : Tests de connaissances
- BOX : Parcours digital avec questions d'ancrage
- Master Class
- Classes virtuelles
- Validation de parcours
- Training Center



# Renforcer ses compétences métiers

Marchés spécialisés et marché des professionnels et des entreprises

## Marché spécialisé

- VITI / AGRI
  - Financement
  - Fiscalité
  - Cadre juridique et transmission
- SEM / EPL
  - Fonctionnement des SEM
  - Audit légal des entreprises publiques locales
  - Gestion comptable et financière d'une EPL
- Mutuelles
  - La mutualité et la réglementation d'une mutuelle
  - Les comptes et le bilan d'une mutuelle
  - Responsabilité civile et pénale des mutuelles et les évolutions du monde de la mutualité
- Santé
  - Actualités réglementaires & tarifaires du secteur médico/social
  - Actualités des connaissances agence santé
  - Réglementation du secteur
  - Acquérir des points de repère
  - Les fondamentaux pour accompagner les acteurs de la santé

## Marché pro entreprise

- Analyse financière initiation
- Analyse financière perfectionnement
- LBO
- Financement
- Collecte
- Analyse risque



Liste non exhaustive  
Besoin d'une formation  
sur-mesure ?

Contactez-nous !



## UNE PÉDAGOGIE MULTIMODALE SUR MESURE

- ICB® : Tests de connaissances
- BOX : Parcours digital avec questions d'ancrage
- Master Class
- Classes virtuelles
- Validation de parcours
- Training center



# Être en conformité

Nous sommes des experts des métiers bancaires et assurance. Nos dispositifs vous permettent :

- D'être en phase avec la réglementation en vigueur,
- De proposer des formations ludiques et dynamiques pour un apprentissage tout en conformité

## AMF / AMF Finances durables

- Certification
- Habilitation
- Finance durable

## DCI

- 7h
- 14h
- 40h

## Habilitation assurance

- Assurance
- hab assu niv 1
- hab assu niv 3
- DDA

## LCB-FT

## Sapin 2

## Parcours spécifique Asset manager

- LCB-FT
- Sapin 2
- Mif 2

## Cyber sécurité

## MIF 2



## NOUVELLES DONNES

- Organisme de formation agréé par l'AMF
- Une équipe d'experts dédiée
- Parcours multimodal pour s'adapter à votre besoin
- La remise de justificatifs officiels pour être en conformité



# Nos missions de conseil

Cette collection est conçue pour vous aider à affiner votre stratégie, à mobiliser vos équipes, à développer vos talents, et à dominer le marché.

## La stratégie

### Enrichissement de votre vision stratégique

- Diagnostic culturel
- Méthodes Futurs possibles
- Benchmarks & tendances sectoriels
- Analyse de marché
- Animation et Coaching CODIR

### Distribution omnicanale

- Rôle et place des canaux
- Approche parcours clients
- Proactivité digitale
- Géomarketing
- Dimensionnement d'équipes
- Téléphonie et joignabilité
- CRC
- Organisation distributive

## L'organisation

### Optimisation de votre organisation

- Diagnostic d'organisation
- Refonte de processus
- Frontalisation des back offices
- Hybridation des métiers
- Stratégie RH
- Professionnalisation de la fonction RH
- PMO de grands projets

## Les talents

### Engagement de vos équipes

- Transformation culturelle
- Conduite du changement
- Démarche projet d'unité
- Codéveloppement

### Développement de vos talents

- Stratégie de ressources & GEPP
- Politique de recrutement
- Assessment
- Expérience collaborateurs
- Onboarding

# QUI SOMMES-NOUS ?



# QUI SOMMES-NOUS ?

Nouvelles Donnes est un cabinet de conseil et un organisme de formation, acteur de projets de développement positif.

Le Monde change vite. Nous sommes bousculés par les crises multiples, les révolutions technologiques, les défis environnementaux. Les entreprises ont la responsabilité de façonner un avenir désirable pour tous.

A vos côtés, notre ambition est de donner goût au futur.

- Nous écrivons les projets d'entreprises optimistes dans le respect de leur héritage.
- Nous prenons part à la mise en œuvre avec une attention particulière au sens et à l'impact des actions.
- Nous énergisons les collectifs, en impliquant les talents avec pragmatisme et créativité.

Implantés en Europe et en Afrique de l'Ouest, nous accompagnons depuis 20 ans nos clients dans la définition de leurs stratégies, dans l'évolution de leurs organisations et dans le développement de leurs compétences.

Nous mobilisons une équipe engagée, riche de multiples expériences et savoir-faire. Nous valorisons des méthodologies et des outils qui apportent un cadre simplifiant aux problématiques les plus complexes.

Notre style nous distingue :

- la tête qui analyse et innove,
- le cœur qui embarque et soutient vos collaborateurs,
- les jambes qui avancent à vos côtés pour relever les défis.

**Ensemble déployons votre Avenirable® = votre avenir désirable.**







# VOTRE AVENIRABLE

## Le futur qui valorise votre histoire

Façonner **un avenir désirable** qui capitalise sur  **votre histoire**, intègre les évolutions de votre environnement et propose **des réponses alignées à vos besoins**.

## Le projet collectif qui nourrit les énergies

**Mobiliser** l'ensemble de vos collaborateurs **autour d'un objectif collectif inspirant**, qui dynamise les énergies.

## L'engagement au service de la société et de l'économie du réel

**Donner du sens à votre action**, maîtriser votre impact sur l'environnement, l'emploi et votre territoire pour **renforcer votre rôle positif dans la société**.

## La confiance donnée pour faire grandir chaque personne

Établir **une relation basée sur la confiance** et proposer des parcours professionnels personnalisés **pour favoriser le développement individuel de chacun**.

## L'inspiration qui guide les vrais choix

**Anticiper** les tendances, **poser les questions** déterminantes et **simplifier** la complexité pour **prendre des décisions éclairées** même si elles sont disruptives.

NOUVELLES DONNES

---

**NOUS CONTACTER**





# Nous contacter

Pour toute demande de renseignements, vous pouvez nous contacter :

Bertrand **LEMAGNENT**

*Responsable Développement Commercial*

[bertrand.lemagnent@nouvellesdonnes.com](mailto:bertrand.lemagnent@nouvellesdonnes.com)

M : +33 (0)6 59 81 05 10

Laëtitia **BOUILLOT**

*Directrice commerciale*

[laetitia.bouillot@nouvellesdonnes.com](mailto:laetitia.bouillot@nouvellesdonnes.com)

M : +33 (0)6 87 25 57 30

Eric **FOURNEL**

*Président*

[eric.fournel@nouvellesdonnes.com](mailto:eric.fournel@nouvellesdonnes.com)

M : +33 (0)6 62 16 14 65

Hermann **DANO**

*Président de Nouvelles Donnes Afrique*

[hermann.dano@nouvellesdonnes.com](mailto:hermann.dano@nouvellesdonnes.com)

M : +225 05 04 83 10 20

Jean-Baptiste **HUEBER**

*Directeur Général*

[jeanbaptiste.hueber@nouvellesdonnes.com](mailto:jeanbaptiste.hueber@nouvellesdonnes.com)

M : +33 (0)6 34 45 20 18

**Parlons-nous,**

**[contact@nouvellesdonnes.com](mailto:contact@nouvellesdonnes.com)**



# NOUS CONTACTER

---

## Laetitia BOUILLLOT

*Directrice commerciale*

 06.87.25.57.30

 [laetitia.bouillot@nouvellesdonnes.com](mailto:laetitia.bouillot@nouvellesdonnes.com)

 [www.nouvellesdonnes.com](http://www.nouvellesdonnes.com)



## NOUS CONTACTER

---

### **Bertrand LEMAGNENT**

*Responsable du développement commercial*

 06.59.91.05.10

 [bertrand.lemagnent@nouvellesdonnes.com](mailto:bertrand.lemagnent@nouvellesdonnes.com)

 [www.nouvellesdonnes.com](http://www.nouvellesdonnes.com)






# NOUS CONTACTER

---



## Laetitia BOUILLOT




*Directrice commerciale*

-  06.87.25.57.30
-  [laetitia.bouillot@nouvellesdonnes.com](mailto:laetitia.bouillot@nouvellesdonnes.com)
-  [www.nouvellesdonnes.com](http://www.nouvellesdonnes.com)



## Bertrand LEMAGNENT

*Responsable du développement commercial*

-  06.59.91.05.10
-  [bertrand.lemagnent@nouvellesdonnes.com](mailto:bertrand.lemagnent@nouvellesdonnes.com)
-  [www.nouvellesdonnes.com](http://www.nouvellesdonnes.com)

