

Les Pense-Bêtes®

Le pouvoir du bon geste au bon moment



Coaching
Formation
Bilan de Compétences

Florence KAZANDJIAN

hello@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, 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, source d'inefficacité et de frustration, que **Les Pense-Bêtes®** ont vu le jour.

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 comprendre, ranger et donc 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

Formatrice certifiée,
Coach certifiée
(individuel et équipe),
Coach en Bilans de
Compétences,
spécialiste des
pédagogies innovantes,
j'interviens en
management,
techniques de vente et
relation client,
conduite du
changement et
développement
personnel

Formatrice depuis 20
ans, j'ai préalablement
managé des équipes
pendant plus de 10 ans
en France et à
l'international pour le
compte de clients
internes et externes
sur des sujets tels que
la gestion de projet,
l'optimisation de
process et la conduite
du changement



Coaching
Formation
Bilan de Compétences

Florence KAZANDJIAN

hello@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 minutes ! A tel point que votre 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^{ème} 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^{ème} 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** professionnelles et personnelles,
- **Accompagnement** des managers et de leurs équipes dans des changements à forte dimension humaine (prise de poste, réorganisation, animation de comités de direction...)
- **Communication interne :**
 - Chartes Client : pour que des valeurs telles que "engagement", "respect" ou encore "intégrité" prennent corps dans des actions concrètes et quotidiennes,
 - Argumentaires produits : pour que commerciaux, visiteurs médicaux, distributeurs... mémorisent et restituent les messages clés des services et produits proposés,
 - Animation de communautés intranet, supports de séminaire...

Notre bibliothèque **Pense-Bêtes®** compte plus de **300 gestes élémentaires** couvrant les essentiels :

- Du management des Hommes,
- De la conduite du changement,
- De la relation client,
- De l'efficacité commerciale,
- Du développement personnel (gestion du temps, du stress, des conflits...).

Notre Offre

Nous créons des **parcours sur-mesure**, pour et avec vous, centrés sur vos valeurs et articulant vos savoir-faire et savoir-être

Basés à Paris, nous intervenons **en France** comme à **l'étranger**

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

La certification qualité Qualiopi a été délivrée au titre des catégories d'action suivantes :
Actions de Formation,
Bilans de compétences

Date de mise à jour :
03/02/2025