

# WONDER

Programmes d'accompagnement



Osez l'extraordinaire

WONDER

# SOMMAIRE

Qui sommes-nous ?

Au commencement...

*"Une marque est une histoire à raconter"*

Une aventure...

*"Des managers qui engagent leurs équipes au quotidien"*

Extraordinaire...

*"Des équipes et des héros qui se révèlent"*

Les bonus WONDER...

*"Sur le terrain"*

Contact : [contact@wonder-formation.fr](mailto:contact@wonder-formation.fr)

WONDER

## Qui sommes-nous ?

L'agence de conseil et formation qui inspire, redonne du sens et booste vos équipes.

Des experts en excellence relationnelle et en management, vitaminés et pleinement engagés.

Des programmes uniques, avec une forte approche expérientielle.

## L'effet WONDER

Des équipes enthousiasmées qui déploient leur plein potentiel pour atteindre l'excellence.

Des clients surpris et réenchantés par la marque.



Au commencement..  
"Une marque est une histoire à raconter"

WONDER

# Au commencement...

“Une marque est une histoire à raconter”

Définir sa promesse de marque (client/équipes/actionnaires) - approche W.O.N.D.E.R.

Partager et faire vivre l'ADN et les valeurs de la marque auprès des équipes

Créer le parcours relationnel et émotionnel client

Mettre en place les indicateurs de l'excellence (collaborateurs et clients)

Déclencher l'effet WONDER sur les nouveaux collaborateurs (Onboarding)

Accompagner l'image des ambassadeurs de la marque

Tenir ses promesses (séminaires opérationnels)



## Une aventure...

*"Des managers qui engagent leurs équipes au quotidien"*

WONDER

# Une aventure...

*"Des managers qui engagent leurs équipes au quotidien"*

## Les fondamentaux du management de l'excellence

Intégrer son nouveau poste de manager : Formation et coaching

Découvrir son style de management et s'adapter aux situations

Maîtriser les fondamentaux du management de l'excellence

Animer les moments clés de la vie d'équipe

Réunion, feedback, valorisation, recadrage, amélioration continue, entretiens annuels

Tenir sa promesse collaborateur

Cohérence entre ADN de marque et référentiel managérial

Utiliser les outils du coaching auprès de ses collaborateurs

Maîtriser les situations de crises

Comprendre et gérer les égos dans le collectif

## Inspirer ses équipes

*"Révéler le leader qui est en vous"*

Motiver et responsabiliser son équipe au quotidien

Communiquer et donner du sens en toute situation

L'art du storytelling managérial

Conduire les changements

Encourager l'audace et la créativité

Transformer les crises en opportunités

Aider ses collaborateurs à trouver leur "ikigai"

+ Coaching individuel

+ Séminaires : Esprit d'équipe, Managers, Top Managers....

WONDER



Extraordinaire...

“Des équipes et des héros qui se révèlent”

WONDER

# Extraordinaire...

“Des équipes et des héros qui se révèlent”

## Faire vivre l'expérience WONDER “développement professionnel”

### Adopter les clés d'un parcours client réussi

Avoir les codes du luxe  
posture, image, savoir-être, savoir-dire, culture

### Comprendre et fidéliser son client Psychologie, rêves, désirs, attentes, besoins

Outils et pratiques pour tenir la promesse client : approche W.O.N.D.E.R.

### Raconter le produit : l'art du storytelling

Reconquérir les clients insatisfaits et gérer les incivilités  
Augmenter les ventes et l'UpSale

### Maîtriser les SOP (critères de conformité + socle de base relationnel)

## Développer et valoriser les talents “développement personnel et confiance en soi”

### Révéler le super-héros qui est en vous

Pratiquer la communication non-violente  
Adopter un état d'esprit constructif  
Développer son assertivité

- + Séminaires : Esprit client, confiance et dépassement de soi
- + Séances de coaching individuel

### L'intelligence émotionnelle au cœur de l'excellence :

Prendre conscience de soi  
**Gérer ses émotions**  
Prendre conscience des autres  
**Gérer ses relations**



# Les bonus WONDER...

"Sur le terrain"

WONDER

# Les bonus WONDER...

“Sur le terrain”

Des consultants experts qui vous accompagnent sur place

Structurer une équipe ou un service (F&B, réception, hébergement, direction)

Accompagner la maîtrise des SOP, du design de service, du savoir-être et des postures

Animer les indicateurs de réussite

Animer les entretiens professionnels

Former les formateurs internes métiers

Accompagner la mise en place de la politique QVT, marque employeur, e-réputation

Manager les transitions

# MERCI



Nous contacter :

[contact@wonder-formation.fr](mailto:contact@wonder-formation.fr)

8 avenue Montaigne - 78600 Maisons Laffitte - [stephane.lambin@wonder-formation.fr](mailto:stephane.lambin@wonder-formation.fr) - +33 6 78 03 84 50  
N° Siret 818 458 333 00031 RCS de Versailles - Code NAF 7022Z - Numéro de TVA intracommunautaire : FR 43 818 458 333 00031  
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11788430978 auprès du Préfet de la Région IDF  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

WONDER