

SNPRM-EARP

06 86 41 50 56 thierry.schimpff@snprm.com

LUNDI 27 FEVRIER 2017

de 9h 00 à 17h 30

CLARIDGE Champs-Élysées
74, Champs Élysées -75 008 Paris
Métro George V ou Franklin Roosevelt

« Excellence de Service et Services d'Excellence »

Formation MIM 2 (Managing International Mobility). Thème: Conseil en Stratégie Mobilité.

Formation d'une journée de 7 heures, en français et de niveau 2 qui s'adresse aux dirigeants d'entreprises de Relocalisation et leurs collaborateurs.

Organisme formateur: EARP, European Academy of Relocation Professionals.

Cette formation, *entièrement consacrée à la Qualité de Service, cœur du métier de la Relocation*, fait partie du programme de certification, MIM, qui compte 4 modules, et a été mise au point avec l'ARP britannique, l'ABRA belge, l'EuRA et le SNPRM.

Pré requis : avoir au moins quelques mois d'exercice de la profession.

FORMATRICE :

Sabine Baerlocher, une hyperactive dans le bon sens du terme.

Depuis 2016, elle dirige la société Active Synapses spécialisée dans le réseautage international et l'intelligence culturelle et est membre du Board of Directors de GR Mobility Group à Genève, à qui elle a vendu les services de relocation et immigration d'Active Relocation (Switzerland) SA.

Elle a étudié le droit avec une spécialisation en droit international humanitaire et droits de l'homme. Elle a grandi à Genève et a vécu et travaillé en France, aux Etats-Unis et Suisse alémanique.



Depuis des années, Sabine est très engagée au sein de différentes associations (BPW, SIETAR, SARA, EURA & TIRA) et apprécie travailler avec des équipes très diversifiées ainsi que rencontrer des personnes de différentes nationalités, cultures, âges, formation et expériences.

Executive Officer de SARA, Swiss Association of Relocation Agent, elle a également passé des années au board de SARA et six ans au board de EuRA.

Sabine donne des conférences, formations de groupe et coaching individuels en interculturel depuis plusieurs années, et a mis sur pied la journée de formation « Cultural Theory and Intelligence » pour la certification MIM de l'EARP (MIM 4). Elle est également certifiée en tant que consultante Leonardo 3.4.5, formatrice en CQ - Intelligence Culturelle et suit actuellement une formation de médiatrice.

Sur un plan étatique, Sabine est membre du Forum PME, commission d'experts extra-parlementaire représentant les intérêts des PME au niveau fédéral et Juge Prud'homme dans le Canton de Genève.

Elle est également une DJ accomplie et en véritable Suisse, elle aime la montagne et le lac été comme hiver. +41 79 632 82 33 sabine@activesynapses.com www.activesynapses.com

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Apprendre à mieux comprendre le client afin de cibler ses attentes et l'aider à définir ses besoins. Utiliser des outils simples et efficaces pour améliorer votre performance à travailler en harmonie avec le client. Obtenir la satisfaction de tous les acteurs impliqués dans le processus en reconnaissant les contributions variées de chacun et démontrant de l'équité pour tous.

PROGRAMME

Les 3 étapes du programme :

1. Prendre conscience des besoins du client
2. Apprendre à reconnaître les différents facteurs qui impactent son "expérience" du processus de transition (ainsi que celle de sa famille)
3. Présenter des outils et un modèle de gestion du changement visant à optimiser les interactions client-consultant et assurer "l'expérience d'achat" de vos services

Cette journée a été conçue pour brosser un tableau complet des questions qui se posent et vous fournir des outils qui vous permettront d'améliorer la maîtrise de la relation et la gestion des attentes.

Coûts de la Journée de Formation :

Membres et Partenaires du SNPRM, Membres d'ABRA ou de SARA, et certifiés « Fondamentaux » :	250,00 €HT soit 300 €TTC
Non membres :	350,00 €HT soit 420 €TTC

Sont compris dans le prix de la journée de formation : les cafés d'accueil et de pauses, le déjeuner et toute la documentation liée au programme.

BULLETIN DE PARTICIPATION

A renvoyer avant le 3 février 2017

par mail : thierry.schimpff@snprm.com

1 bulletin par personne désireuse de s'inscrire

Madame, Monsieur.....

Société.....

Adresse :.....
.....

Participera

A la journée de formation

« Excellence de Service et Services d'Excellence »

Attention : cette formation avait été programmée le 27 novembre 2014, à Lyon.

**La confirmation d'inscription sera envoyée à chacun lundi 6 février 2017
accompagnée des modalités de règlement de la formation.**