



SPECIAL INTRA



Activpartners



+33 1 44 72 86 85

Gestion de la relation client

MANAGEMENT &
LEADERSHIP

RESSOURCES
HUMAINES

MARKETING &
DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL

GESTION DE LA
RELATION CLIENT

COMMUNICATION ET
DEVELOPPEMENT
PERSONNEL

ACCOMPAGNEMENTS
INDIVIDUELS ET
EQUIPES

FORMATION DE
FORMATEURS
EXPERTS REFERENTS -
TUTEURS

FORMATIONS A
L' IA POUR LES
METIERS

Les solutions compétences
de demain intégrant l'IA et
l'IE pour les usages métiers

sur mesure ou clés en mains

Copyright © 2025 – Activpartners – Tous droits réservés



www.activpartners.com

Qualiopi 
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée
au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

NOS PRESTATIONS SUR TOUTE LA FRANCE

Des formations taillées sur
mesure ou clés en main



CHOISISSEZ VOTRE SOLUTION DE FORMATION

**NOS FORMULES
INTRA - ENTREPRISE :**
Nous développons des
solutions sur mesure, 100 %
adaptées à vos collaborateurs !

**NOS FORMULES
INTER - ENTREPRISES :**
+ séminaires « clés en main »
directement opérationnels

Formations présentielles, mixtes
ou distancielles

Durée 1 à 3 jours avec suivi à 45
jours inclus !

centrées sur l'acquisition de
compétences opérationnelles



Notre atout : un dispositif pédagogique tout inclus avec accès à notre
plateforme de téléformation et une visioconférence de suivi d'1 heure à 45 jours !

Implanté sur 12 villes
en France et à
l'international :

Un partenaire en proximité immédiate!



ACTIV'PARTNERS

pionnier des formations
hybrides sur mesure depuis
plus de 20 ans !



Séverine Lacan
Ceo d'Activ'partners

Depuis 25 ans, Activ'partners, organisme de conseil et formation professionnelle a pour vocation d'accompagner ses clients à prendre une longueur d'avance.

Spécialisé dans les programmes de leadership et management notamment liés à l'accompagnement de la performance et l'efficacité professionnelle, nous sommes agréés par les principaux OPCO et certifiés Qualiopi.

Nous accompagnons les **Grands Comptes, les ETI, et PME** dans tous les secteurs d'activité depuis plus de 25 ans et comptons plus **18 000** interventions à notre actif.

Dans un monde où **l'intelligence artificielle et l'intelligence émotionnelle sont devenues des leviers incontournables de performance et de différenciation**, nous proposons d'accompagner nos clients en développant une offre de formations sur-mesure, directement applicable à vos enjeux métier. Nos modules pratiques et immersifs, d'une à deux journées, sont pensés pour maximiser votre efficacité opérationnelle. Ils sont également déclinables en formation personnalisée.

Votre transformation des pratiques est au cœur de notre offre et de notre vision des programmes d'accompagnement à la transformation, nous vous proposons des **formations concrètes et pragmatiques**, soigneusement adaptées à chaque métier. Tout en mettant l'accent sur **l'applicabilité immédiate**, nous n'omettons pas d'aborder les **enjeux éthiques cruciaux liés à l'utilisation de l'IA combinés à ceux de l'Intelligence émotionnelle.**

Nous avons imaginé des modules qui proposent **les clés essentielles pour monter en compétences.**

Nous sommes implantés à **Paris** et en régions dans **12 grandes villes**. Riche d'un réseau de **40 consultants experts**, nous comptons **1640 clients** dans tous les secteurs d'activité dont **70%** dans le secteur du numérique.

Activ'partners porte les valeurs de **l'Innovation, la Performance et de l'Expertise** pour permettre à nos clients de prendre une longueur d'avance !

Ils nous font confiance ...



NOTRE EQUIPE PÉDAGOGIQUE

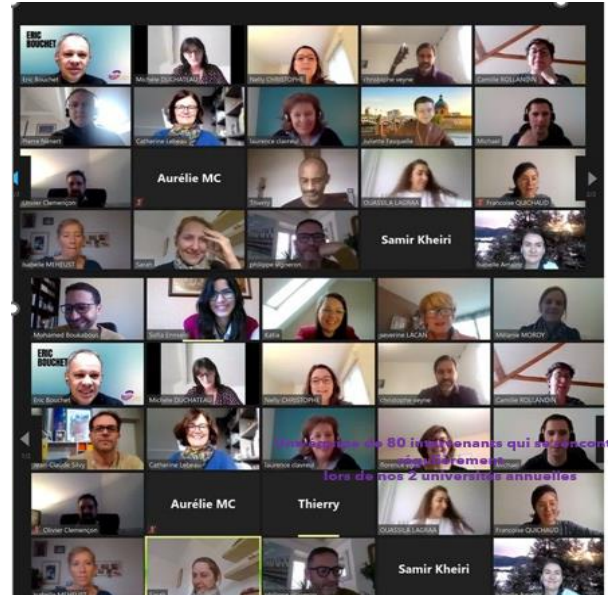
Nos engagements & Notre savoir faire



COMPÉTENCES - Mixité et Diversité de notre équipe pédagogique

✓ Une équipe composée de **40 consultants formateurs en réseau et chefs de projets.**

- Vous garantir l'apport de visions plurielles pour mieux comprendre et répondre à vos besoins.
- S'engage à vos côtés et au quotidien pour accompagner vos projets.
- Vous offre un conseil de haut niveau et des interventions professionnelles, motivantes pour vos équipes.
- Organise un suivi rigoureux et un reporting de chacune de nos interventions.
- Réalise les mesures d'impact pour vous permettre d'évaluer le retour sur investissement de vos formations.



LE CONSEIL PÉDAGOGIQUE

Une équipe soudée et pluridisciplinaire pour vous accompagner à toutes les étapes.

LEADERSHIP ET EFFICACITE PROFESSIONNELLE- IA et IE METIERS

Séverine est CEO d'Activ partners. Elle anime la veille et l'équipe pédagogique, organise et coordonne les déploiements. Consultante, Coache professionnelle certifiée et Superviseur, Master PNL, Master en Gestion des émotions et Sophrologue,.

Elle est spécialiste des programmes de management et d'accompagnement. Elle est diplômée de Sup de Co et de l'ESSEC en GRH. Elle est certifiée DISC, formée Process Com et Design Thinking.

MARKETING & NUMERIQUE- IA METIERS.

Eric B, est consultant en management et en stratégie digitale. Il a plus de 25 ans d'expérience dans l'univers des technologies du Numérique à des postes de management et marketing. Il est diplômé de l'ESSEC et coach certifié. C'est un pionnier des outils numériques. Eric se forme en continu sur les modèles d'IA génératives et a publié son premier article sur ChatGPT en juin 2023. Eric a mené de nombreuses missions de conseil et notamment pour les directions de services clients.

FORMATION DE FORMATEURS – TUTEURS et SOFT SKILLS

Juliette F, consultante-formatrice, Coach certifiée, 12 ans d'expérience en formation de formateurs et management. Juliette est certifiée DISC et en pédagogies innovantes et participe à l'ingénierie de différents programmes de formations, notamment pour les formateurs et les tuteurs ainsi que les managers.

MANAGEMENT & RH et ACCOMPAGNEMENT

Catherine L, Coache certifiée. DRH pendant plusieurs années; Catherine intervient pour les formations RH et Management 3.0. Catherine est spécialiste du coaching d'équipe et des ateliers de co-développement. Elle est certifiée Ilead.

CHANGE MANAGEMENT – DEVELOPPEMENT RH & BUSINESS

Cécile HB, Consultante en Management et RH est - Exécutive Coach - Change Managers- Facilitatrice en intelligence Collective .

25 ans d'expérience dans des fonctions RH, Business et Change Management. Cécile est pragmatique et orientée solutions.

Ses sujets: Les enjeux RH et les leviers d'optimisation,.

Les thématiques de leadership et les piliers de la confiance partagée ,

DEVELOPPEMENT COMMERCIAL & INNOVATION- IA METIERS

Didier T, Exécutive Coach, consultant en Management, Projets, Business Développement et Organisation. Didier intervient pour les formations au management de l'innovation et la gestion des grands comptes. Aujourd'hui, partenaire des fondateurs d'un startup studio, il explore et pratique l'IA générative au service des métiers opérationnels. Didier est diplômé d'une maîtrise en gestion des entreprises et d'un DESS en gestion commerciale des produits, et certifié en gestion de projet (Prince 2), en design thinking (Darden University) et en lean startup.

VOTRE FORMATION TAILLÉE SUR MESURE

Formation intra-entreprise

NOTRE CŒUR D'EXPERTISE



Développer des réponses sur mesure pour nos clients.

- ⑩ Nous concevons des plans de formations répondant à vos enjeux de développement de la performance.
- ⑩ Nous créons vos outils pédagogiques : kits de formation (supports digitaux, vidéos, modules e-learning...).

LA MÉTHODE PERFEC

RÉALISER

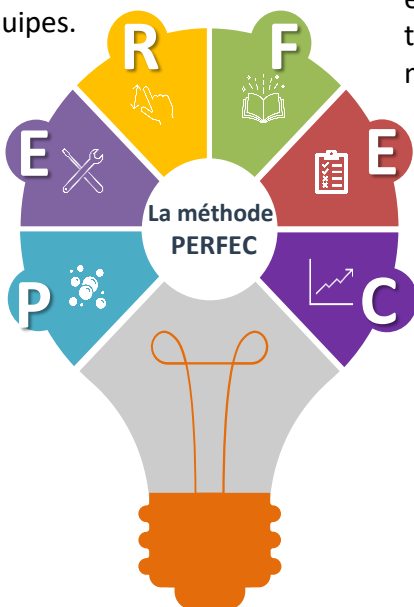
le déploiement du dispositif et la coordination des équipes.

ÉLABORER

le programme qui répond à vos enjeux et les activités personnalisées pour **embarquer vos équipes** et optimiser les apprentissages

PRÉPARER

et s'immerger pour concevoir avec **vous** le design de votre solution sur-mesure parfaitement adaptée à vos équipes.



FORMER

et entraîner sur le terrain, pour garantir le transfert de compétences et la modélisation des bonnes pratiques.

ÉVALUER

pour vérifier l'efficacité de la formation et adapter **un suivi personnalisé**.

CAPITALISER

Sur les expériences participantes et les compétences pour développer la mémorisation des acquis et des pratiques.



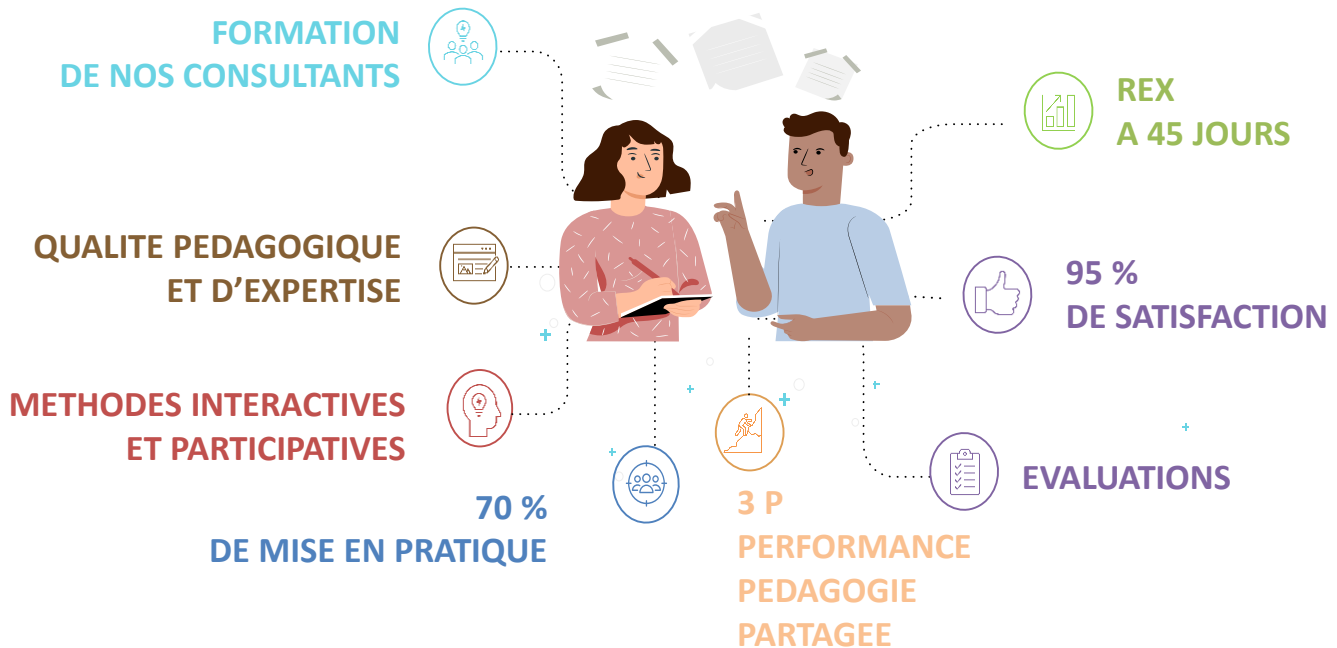
Les experts d'Activ'partners préparent avec vous, les actions de formation en intégrant tous les éléments liés à votre culture d'entreprise, le contexte, votre organisation, vos critères de performance grâce à un travail d'écoute et d'analyse attentif mené par nos équipes **en 7 étapes clés**.

NOS ATOUTS

La qualité de l'animation pédagogique
et de nos outils de formation



LA QUALITÉ DE NOS ANIMATIONS MULTIMODALES



NOS OUTILS

wooclap

Kahoot!

zoom

klaxoon

La Formation continue de nos consultants, lors des Universités d'Été et d'Hiver



Nous accordons une attention particulière à la formation de notre réseau de **40 consultants formateurs et coachs** lors de nos séminaires internes réguliers.

Notre programme de perfectionnement continu vise à partager notre veille, renforcer nos compétences, l'entraînement à l'animation avec nos outils et échanger les bonnes pratiques.

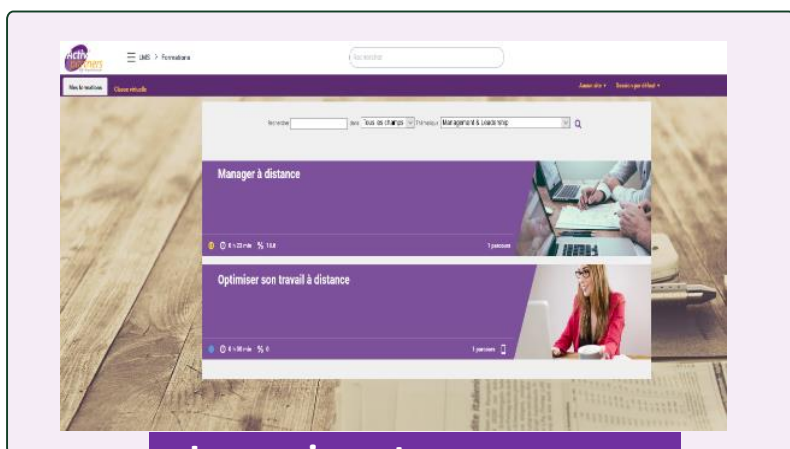
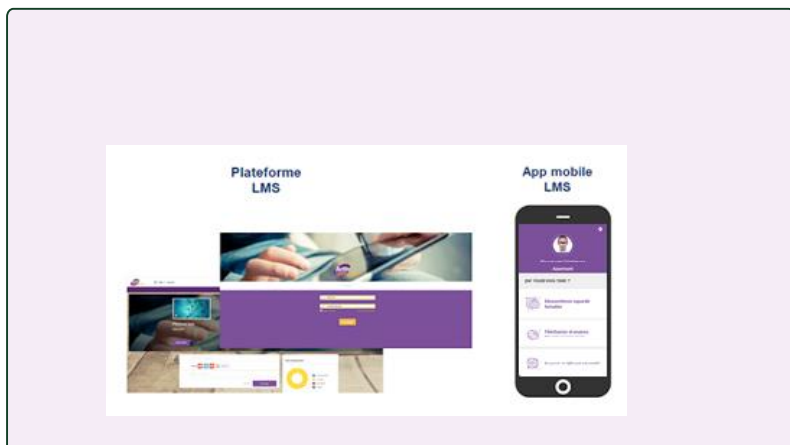
NOS ATOUTS

Des outils pédagogiques à la pointe

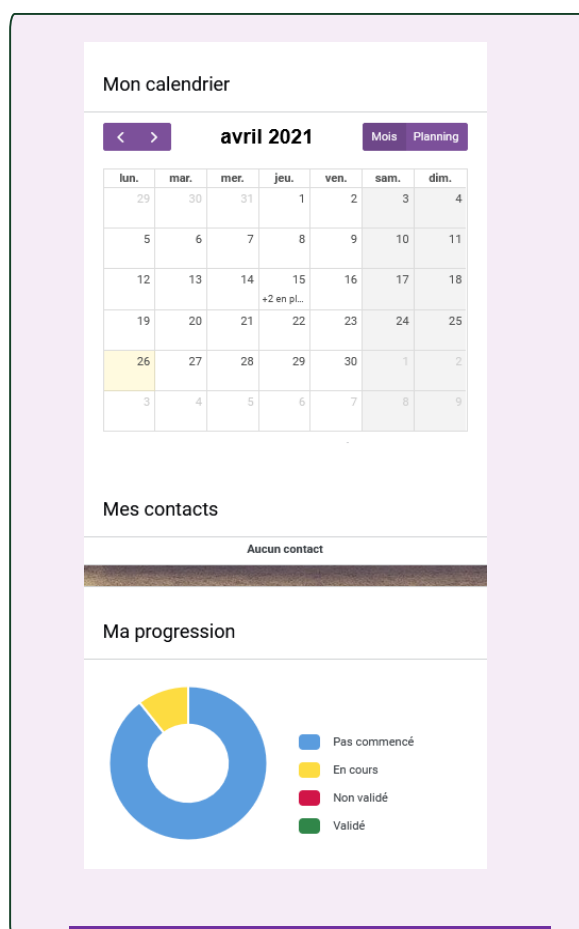


Notre savoir-faire : proposer à nos clients des modalités variées pour des formations sur-mesure

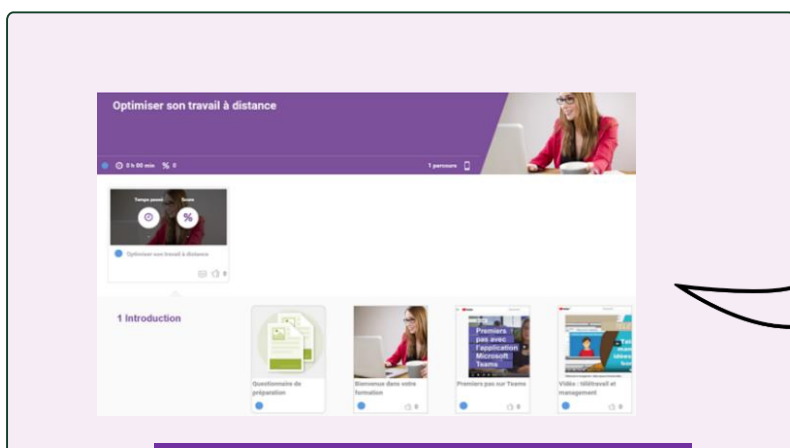
Des outils à la pointe pour suivre votre formation avec DIGIFORMA



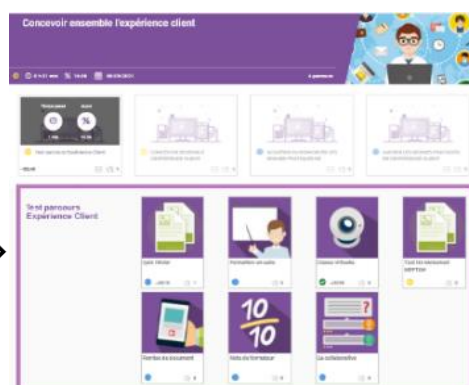
La session et ses parcours



Suivez votre progression



Fiches et travaux pratiques



Notre savoir-faire en pédagogies multimodales
Présentiel - E-learning - Blended Learning et Coaching

GESTION DE LA RELATION CLIENT



NOTRE OFFRE

SPECIAL INTRA

Nous formons les managers à accompagner leurs équipes pour promouvoir en interne une vraie culture de la relation client. Pour l'entreprise, à l'heure du digital, c'est un enjeu stratégique. **Pour les centres de la Relation Client**, nous déployons des programmes ciblés pour instaurer la qualité de gestion attendue par les clients, et ce, à toutes les étapes.

Nos programmes de formation et d'accompagnement pour le management et le support relation client

- ✓ Savoir faire des écoutes téléphoniques efficaces
- ✓ Préparer et mener un débriefing motivant
- ✓ Gérer les situations difficiles
- ✓ Développer et accompagner la montée en compétence
- ✓ Créer une cohésion d'équipe au sein de votre service client
- ✓ Préparer et animer une réunion d'équipe
- ✓ Gérer son temps et fixer ses priorités pour piloter ses activités
- ✓ Mener un entretien de bilan annuel dimensionner le centre de relation client
- ✓ Recruter, intégrer et fidéliser ses futurs collaborateurs
- ✓ Lancer et animer un challenge d'équipe
- ✓ Suivre la performance- tableaux de bord et KPI
- ✓ Organiser et piloter les activités (téléphone, back office)
- ✓ Manager des team leaders

Nos programmes de formation pour les conseillers

- ✓ Gérer une relation d'excellence pour les clients
- ✓ Professionnaliser l'accueil au téléphone et ou en face à face
- ✓ Assurer une prise en charge professionnelle : technique / réclamations / recouvrement
- ✓ Gérer les situations délicates et/ou difficiles
- ✓ Savoir prendre un rendez-vous en appel sortant
- ✓ Vendre avec des arguments convaincants
- ✓ Adopter la posture de conseiller au bénéfice de la vente additionnelle
- ✓ Savoir défendre son portefeuille client
- ✓ Maîtriser les techniques de la communication orale et écrite
- ✓ Cultiver le rebond commercial

NOTRE EXPERTISE DE LA RELATION CLIENT ET DE LA VENTE

- Activ'partners a plus de 25 ans d'expérience dans l'accompagnement des grands plans de transformation autour des dispositifs de Centres Relation Clients.
- Notre département « Gestion de la Relation Client » propose depuis plusieurs années une offre de formation ciblée pour augmenter les compétences des équipes et mettre en œuvre de nouveaux gestes métiers et comportements face à une clientèle exigeante .

DES CONSULTANTS EXPERIMENTES

- La conception pédagogique et technique des programmes constitue le point d'orgue de la réussite des projets. C'est pourquoi, elle est réalisée par le concours d'experts du métier et du responsable de projet.
- Vous bénéficiez ainsi d'un interlocuteur unique pour la direction du projet et la gestion de son déploiement.

NOTRE CONNAISSANCE DES CENTRES DE RELATIONS CLIENTS

- Activ'partners a une grande expérience des formations et accompagnements pour les services relations clients grâce à son équipe de formateurs-coachs dédiée.
- Nous intervenons sur la base de programmes ciblés et développés sur-mesure avec nos clients. Nous intégrons les techniques qui font mouche pour accompagner les conseillers et leurs managers!

Vous avez un projet ?

Contactez nos consultants experts

spécialistes dans la gestion de la relation

client au 01 44 72 86 85!

LE COACHING INDIVIDUEL

Nos accompagnements en entreprise



Pour aller plus loin, nos coachs professionnels vous accompagnent

à :

- ✓ Réussir une prise de poste, développer le leadership managérial.
- ✓ Développer des relations de travail harmonieuses, mieux gérer l'énergie et votre stress.
- ✓ Aborder un changement important de votre entreprise.
- ✓ Dynamiser vos résultats commerciaux.
- ✓ Réussir la conduite d'un nouveau projet.
- ✓ Développer l'aisance dans la prise de parole en public...

Grâce à notre expérience, nos coachs et notre boîte à outils très riche, nous vous proposons des accompagnements adaptés à vos problématiques, vos environnements et vos situations particulières permettant d'atteindre des objectifs concrets et smart.

LE COACHING D'ÉQUIPE

Nos accompagnements en entreprise



Nos programmes de motivation et d'engagement pour accompagner vos collaborateurs !

Embarquez vos équipes !

Découvrez nos programmes collectifs de motivation et d'engagement... Les récentes études liées à la qualité de vie au travail démontrent que lorsque l'on exerce une activité professionnelle qui nous permet de nous investir physiquement, émotionnellement et mentalement, les managers et leurs collaborateurs sont plus heureux et plus performants. Pourtant, beaucoup de salariés ignorent les sources de leur motivation. C'est l'objet de nos programmes d'engagement bâtis sur mesure pour vos équipes autour de **3 TEMPS FORTS** :



Se concentrer sur les fondements de votre entreprise.



Bâtir les clés de l'engagement de la motivation personnelle et collective.



Soutenir et responsabiliser par un programme de coaching et d'accompagnement.

Tous les séminaires sont élaborés pour captiver et motiver vos collaborateurs clés, tout en développant de manière stratégique de nouvelles habitudes et de nouveaux comportements.

NOS COACHINGS D'ÉQUIPE

Nos programmes de motivation et d'engagement pour accompagner vos salarié.e.s !



Vous souhaitez impulser du rythme et du souffle à vos équipes ?

Nous créons pour vous, votre TEAM BUILDING avec nos équipes dédiées.

Motivation d'équipe

Cohésion d'équipe

Performance commerciale

Créativité et innovation

Bien-être & développement personnel

Exemples de thèmes de nos team buildings

- Comment se réinventer ?
- Nouveau modèle économique : parlons stratégie !
- Quelle nouvelle organisation pour cultiver la performance ?
- Nouveau leadership conscient ?
- Comment incarner et faire partager la vision ?

Comités de direction

- Quel nouveau mode d'organisation inventer mix télétravail et présentiel ?
- Repenser les leviers de motivation pour développer l'engagement ?
- Comment introduire l'agilité pour un management 3.0 ?

Managers

- Comment cultiver 10 soft skills en 2 jours !
- Croiser les méthodes efficaces qui marchent en équipe.
- Comment bien servir nos clients ? Équipes internes et externes.

Équipes

- Enjeux RSE et développement durable
- Take Care !
- Comment faire de la diversité, un atout pour chacun !
- La qualité, un atout et un enjeu pour tous !

Entreprise



La Presse & la
TV parlent de
nous !



BFM TV &
BFM Business



Activ'partners
13, rue Vernier
75017 Paris

SPÉCIALISTE DES SOLUTIONS PLURIELLES POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DE DEMAIN

10 bonnes raisons de choisir ACTIV'PARTNERS

1. Pour notre engagement à bien servir nos clients.
2. Pour la connaissance de nombreux secteurs d'activités.
3. Pour notre écoute de proximité grâce à notre implantation régionale avec des consultants dédiés.
4. Pour l'expertise de nos intervenants et notre équipe anglophone.
5. Pour la performance de nos programmes proposant un suivi tout inclus à 45 jours.
6. Pour nos solutions pédagogiques innovantes et efficaces.
7. Pour la qualité de nos mesures d'impact et de reporting.
8. Pour la réactivité et la disponibilité de notre équipe pédagogique.
9. Pour nos formules simples ou enrichies, adaptables au choix de chacun.
10. Pour notre expérience à gérer des déploiements nationaux et internationaux.

Vous avez un projet Contactez-nous!



☎ 01 44 72 86 85

✉ contact@activpartners.fr

🌐 www.activpartners.com

N° de déclaration d'activité : 11 75 33 76 275

Qualiopi
processus certifié

REPUBLICQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée
au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION