

# Catalogue

# *Formations*

**Pulse**

L'Agence experte en Intelligence  
Émotionnelle dans le luxe

# L'intelligence émotionnelle n'est pas un détail.

## C'est votre avantage compétitif.

*Chez Pulse, l'émotion ne s'oppose pas  
à la performance : elle en est la force motrice.*

*Vous trouverez ici des parcours pour vos **Collaborateurs,**  
**Managers, Leaders** et **Équipes Retail** : Intelligence Émotionnelle,  
Gestion du stress, Communication, Leadership, Techniques  
de vente...*

***Chaque formation est une expérience à vivre, un déclic** grâce à  
des comportements qui évoluent, une coopération qui se renforce.*

*Ce catalogue est une première étape pour ensuite intégrer votre  
univers **sur-mesure** (parfums & cosmétique, mode,  
horlogerie-joaillerie, vins & spiritueux, hôtellerie, automobiles...).*

***Créons ensemble des formations à la hauteur de  
votre singularité !***



# Sommaire

01

## *Pour l'ensemble des Collaborateurs*

---

Pulsez votre Intelligence émotionnelle

---

Pulsez votre Gestion du stress

---

Pulsez votre Communication assertive

---

Pulsez vos limites

---

---

Pulsez votre Gestion des conflits

---

Pulsez votre Prise de parole en public

---

Pulsez votre Art du Feedback

---

Pulsez votre Lâcher-prise

---

02

## *Pour les Leaders & Managers*

---

Pulsez votre Posture de manager coach

---

Pulsez votre Conduite du changement

---

Devenez un Manager émotionnellement intelligent

---

Pulsez votre Leadership de résonance

---

03

## *Retail & Art de l'expérience client*

---

Pulsez vos KPIs

---

Pulsez vos Ventes : d'une expérience fonctionnelle à une expérience émotionnelle

---

Pulsez vos Équipes : maximisez l'impact et l'efficacité de vos points de vente

---

## *Nos formations*

01

# *Pour l'ensemble des Collaborateurs*

<u>Pulsez votre Intelligence émotionnelle</u>	06
<u>Pulsez votre Gestion du stress</u>	07
<u>Pulsez votre Communication assertive</u>	08
<u>Pulsez vos Limites</u>	09
<u>Pulsez votre Gestion des conflits</u>	10
<u>Pulsez votre Prise de parole en public</u>	11
<u>Pulsez votre Art du Feedback</u>	12
<u>Pulsez votre Lâcher-prise</u>	13

# Pulsez votre Intelligence émotionnelle

RÉVÉLEZ VOTRE FONCTIONNEMENT ÉMOTIONNEL POUR GAGNER EN IMPACT ET EN QUALITÉ RELATIONNELLE.

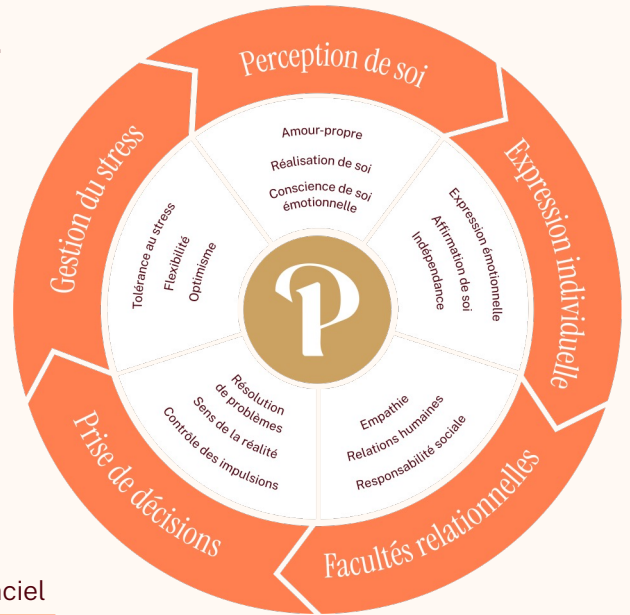
## OBJECTIFS

Comprendre votre **fonctionnement émotionnel** et ceux de vos collaborateurs grâce au **test EQ-i**.

Développer votre **conscience de soi**, votre **expression émotionnelle** et votre **aisance relationnelle**.

Transformer vos émotions en **leviers de performance** pour mieux **communiquer**, **prendre des décisions éclairées** et **gérer votre stress**.

*Nous utiliserons la force du groupe à travers des jeux et mises en situation déclenchant de puissantes prises de conscience.*



Format

### TEMPS 1

Test 15 min en ligne  
+ 1h de coaching individuel en distanciel

### TEMPS 2

1 jour de formation collective en présentiel

## PROGRAMME

### AVANT

01

#### PULSEZ VOTRE QUOTIENT ÉMOTIONNEL

##### Test EQ-i & Debrief individuel

- Avec ses 133 questions, l'EQ-i, est l'outil de référence mondiale pour mesurer l'intelligence émotionnelle.
- Identification de vos forces et axes de développement.
- Debrief individuel avec un-e coach certifié-e pour ancrer vos prises de conscience et définir vos leviers d'évolution.

### PENDANT

02

#### PULSEZ VOS ÉMOTIONS

##### Comprendre, ressentir, réguler

- Décryptage des réactions émotionnelles et compréhension du lien entre émotions, besoins et comportements.
- Compréhension du rôle des émotions agréables et désagréables.
- Transmission de techniques de régulation émotionnelle.

03

#### PULSEZ VOS RELATIONS HUMAINES

##### Coopérer avec authenticité

- Compréhension du vécu émotionnel de l'autre.
- Intégration des étapes de communication empathique.
- Renforcer la qualité des relations et la résolution de problèmes.
- Prise de conscience de l'impact des émotions sur les performances individuelles et collectives.

### BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Vision claire de ses forces émotionnelles.
- Capacité renforcée à comprendre et réguler ses émotions.
- Meilleure lecture du vécu émotionnel de l'autre pour des relations plus authentiques.
- Gestion plus sereine du stress et une prise de décision plus efficace.

# Pulsez votre Gestion du stress

COMPRENEZ VOS RÉACTIONS ÉMOTIONNELLES ET RENFORCEZ VOTRE CAPACITÉ À FAIRE FACE AVEC CALME, DISCERNEMENT ET EFFICACITÉ.

## OBJECTIFS

Comprendre les **mécanismes émotionnels et physiologiques du stress**.

Identifier ses **déclencheurs**, ses **réactions** et ses **besoins** associés.

Développer des **stratégies de régulation durables** et adaptées.

Renforcer sa **capacité à faire face à l'imprévu**, aux tensions et à la pression.



Format

1 jour  
en présentiel

## PROGRAMME

### 01 PULSEZ VOTRE COMPRÉHENSION DU STRESS

Identifier – Décrypter – Clarifier

- Mécanismes émotionnels, cognitifs & corporels du stress.
- Déclencheurs internes & externes.
- Lecture du lien émotions, besoins et comportements.
- Autoévaluation du stress pro & perso.
- Pensées automatiques, croyances limitantes et rumination.

### 02 PULSEZ VOS LEVIERS DE RÉGULATION

Respiration – Recentrage – Apaisement

- Techniques de respiration & d'ancrage.
- Désamorçage des pensées réactives.
- Différenciation urgence / importance (prioriser).
- Outils de régulation émotionnelle.
- Le DESC comme moyen d'expression apaisant.

### 03 PULSEZ VOTRE STRATÉGIE ANTI-STRESS DURABLE

Agir – Ajuster – Ancrer

- Clarification de ses priorités et zones d'influence.
- Plan d'action anti-stress personnalisé.
- Prévention des tensions & gestion de l'imprévu.
- Rituels de récupération mentale & physique.
- Le FLOW comme boussole émotionnelle.

### BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Meilleure lecture de ses réactions émotionnelles et de leurs déclencheurs.
- Capacité renforcée à réguler son stress avec calme et discernement.
- Relations plus sereines grâce à une expression plus maîtrisée.
- Gestion du stress et de l'imprévu plus stable, efficace et durable

# Pulsez votre Communication assertive

OSEZ VOUS EXPRIMER, AVEC CLARTÉ, RESPECT ET INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE.

## OBJECTIFS

Comprendre les mécanismes émotionnels qui influencent votre manière de communiquer.

Différencier communication passive, agressive et assertive, et repérer vos automatismes.

Développer une communication empathique : écoute active, reformulation, langage non-verbal.

Savoir exprimer un message clair, poser un cadre et des limites sans blesser ni s'effacer.



Format

1 jour  
en présentiel

## PROGRAMME

### 01 PULSEZ LA CONSCIENCE DE VOTRE COMMUNICATION

#### Identifier vos styles et vos réflexes

- Analyse de vos styles de communication.
- Repérage des mécanismes, croyances et peurs qui freinent votre expression.
- Impact du non-verbal : posture, regard, gestes, voix, proxémie.
- Prises de conscience de l'effet de votre communication sur les autres et sur la relation.

### 02 PULSEZ VOTRE COMMUNICATION EMPATHIQUE

#### Écouter – Comprendre - Se relier

- Les fondamentaux d'une compétence clef : l'empathie
- Pratique de l'écoute active et de la reformulation.
- Décodage des émotions et besoins chez soi et chez l'autre.
- Premiers pas vers la Communication Non Violente (observation, ressenti, besoin, demande).

### 03 PULSEZ VOTRE ASSERTIVITÉ AU QUOTIDIEN

#### Dire les choses avec clarté et respect

- Formuler un message clair, affirmé et recevable.
- Poser des limites et savoir dire « non » sans culpabiliser ni agresser.
- Exprimer un désaccord ou une critique de façon constructive.
- Entraînements sur situations réelles : échanges sensibles, demandes délicates, tensions du quotidien.

### BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Meilleure capacité à exprimer ses idées, besoins et limites avec clarté.
- Échanges plus apaisés, respectueux et constructifs, même en situation sensible.
- Posture relationnelle plus affirmée, ni dure ni complaisante.
- Relations de travail plus fluides, basées sur la confiance et la coopération.

# Pulsez vos Limites

SOYEZ ALIGNÉS AVEC VOS VALEURS, CLARIFIEZ VOS BESOINS, ET OSEZ DIRE NON POUR INSTALLER UN CADRE QUI PREND SOIN DES PERSONNES AUTANT QUE DE LA PERFORMANCE.

## OBJECTIFS

Comprendre le lien entre ses valeurs personnelles, ses besoins, et ses propres limites.

Identifier ses signaux d'alerte quand une limite est franchie (corps, pensées, comportements).

Développer une assertivité qui honore le respect de soi et de l'autre.

Renforcer le courage managérial pour poser un cadre clair et sécurisant, propice à la sécurité psychologique.



Format

1 jour  
en présentiel

## PROGRAMME

### 01 PULSEZ VOTRE BOUSSOLE INTERNE

#### Valeurs – besoins – limites

- Identification de ses valeurs clés et de ce que les incarner signifie au quotidien.
- Compréhension du lien émotions – besoins – limites.
- Repérage des signaux corporels, émotionnels et mentaux quand une limite est dépassée.
- Décryptage des croyances qui empêchent de dire non

### 02 PULSEZ VOTRE COURAGE RELATIONNEL

#### Dire non avec respect & bienveillance

- Posture d'une communication assertive
- Formulation d'un non clair à travers la communication non-violente
- Explorer les différentes formes de « non » (conditions, alternative, proposition).
- Mise en situations réelles : charge de travail, priorisation, demandes inadaptées, tensions individuelles et collectives.

### 03 PULSEZ VOTRE CADRE DE SÉCURITÉ

#### Sécurité psychologique & courage managérial

- Poser des règles du jeu explicites :
- Co-construction d'accords de fonctionnement qui respectent les limites de chacun.
- Nourrir la sécurité psychologique : droit à l'erreur, droit de questionner, droit de dire stop.
- Élaboration d'un plan d'actions personnel

### BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Vision claire de ses propres limites et de ce qui les met à l'épreuve.
- Capacité renforcée à dire non sans culpabilité ni agressivité.
- Relations plus saines et équilibrées, fondées sur le respect mutuel.
- Climat de sécurité psychologique qui favorise l'audace, la coopération et la performance.

# Pulsez votre Gestion des conflits

TRANSFORMEZ LES TENSIONS EN CONVERSATIONS COURAGEUSES ET CONSTRUCTIVES.

## OBJECTIFS

Comprendre les mécanismes émotionnels et relationnels à l'œuvre dans les conflits.

Identifier ses propres réactions face au désaccord et leurs impacts sur la relation.

Oser dire les choses avec clarté et respect grâce à la CNV et à la méthode DESC.

Installer des réflexes de coopération pour prévenir, réguler et résoudre les tensions.



Format

1 jour  
en présentiel

## PROGRAMME

### 01 PULSEZ VOTRE COMPRÉHENSION DU CONFLIT

#### Comprendre - Décoder - Se positionner

- Représentations du conflit : fuite, attaque, compromis, coopération.
- Mécanismes émotionnels activés (peur, colère, frustration...) et besoins sous-jacents.
- Auto-diagnostic de ses styles de gestion des conflits.
- Enjeux de pouvoir, de territoire, d'ego et de reconnaissance dans les relations professionnelles.

### 02 PULSEZ VOTRE COMMUNICATION EN SITUATION TENDUE

#### Dire sans blesser

- Les fondamentaux de la Communication Non Violente : observation, ressenti, besoin, demande.
- La méthode DESC pour formuler un message clair, structuré et assertif.
- Poser un cadre et recadrer une attitude non valable sans attaquer la personne.
- Pratique de l'écoute active et de la reformulation en contexte de désaccord.

### 03 PULSEZ VOS STRATÉGIES DE RÉSOLUTION DE CONFLITS

#### Co-construire des issues gagnant-gagnant

- Passer de la position « contre » à la position « côte à côte » : chercher la troisième voie.
- Posture de médiation : faciliter un conflit entre deux collaborateurs/équipe.
- Traiter un conflit latent vs. un conflit ouvert
- Formaliser un plan d'actions après conflit : engagements, règles de fonctionnement, feedbacks de suivi.

### BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Plus grande aisance pour aborder les sujets sensibles sans les éviter.
- Communication plus posée, claire et respectueuse, même sous tension.
- Conflits mieux régulés, transformés en leviers d'ajustement et de confiance.
- Équipes plus sereines, capables de coopérer malgré les désaccords.

# Pulsez votre Prise de parole en public

GAGNEZ EN CLARTÉ, IMPACT ET PRÉSENCE ÉMOTIONNELLE DANS TOUTES VOS PRISES DE PAROLE.

## OBJECTIFS

Structurer vos messages pour qu'ils soient clairs, mémorables et alignés à vos enjeux.

Développer une présence orale incarnée : voix, regard, posture, gestion de l'espace.

Apprivoiser le trac et les émotions pour en faire des alliés plutôt que des freins.



Format

1 jour  
en présentiel

## PROGRAMME

### 01 PULSEZ VOTRE MESSAGE

#### Clarifier – Structurer - Raconter

- Clarification de l'objectif, du message clé et des attentes de l'audience.
- Structuration d'une prise de parole et les temps forts d'un discours : accroche, fil rouge, conclusion.
- Sélection des histoires, exemples et données qui servent votre propos.
- Travail sur la pédagogie : rendre vos messages simples, fluides et percutants.

### 02 PULSEZ VOTRE PRÉSENCE ORALE

#### Voix – Corps - Émotions

- Travail sur la voix : rythme, intonation, volume, respiration.
- Regard, posture, gestes : un langage corporel et impactant, qui appuie votre message.
- Maîtrise de l'espace : déplacements, positionnement, ancrage.
- Gestion du trac et du stress : respiration, recentrage, préparation émotionnelle.
- Entraînements filmés et feedbacks personnalisés.

#### BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Confiance et estime renforcées dans toutes vos prises de parole.
- Messages plus clairs, structurés et mémorables.
- Présence orale plus incarnée, sereine et impactante.

# Pulsez votre Art du feedback

DÉVELOPPEZ UNE CULTURE DU FEEDBACK SENSIBLE, PRÉCISE ET CONSTRUCTIVE POUR RENFORCER LA CONFIANCE, LA COOPÉRATION ET LA PERFORMANCE.

## OBJECTIFS

Comprendre le rôle du feedback dans la construction d'une relation de confiance.

Développer une communication **bienveillante et impactante** grâce à **l'empathie et l'intelligence émotionnelle**.

Savoir donner et recevoir un **feedback constructif et engageant**, même dans les situations sensibles.

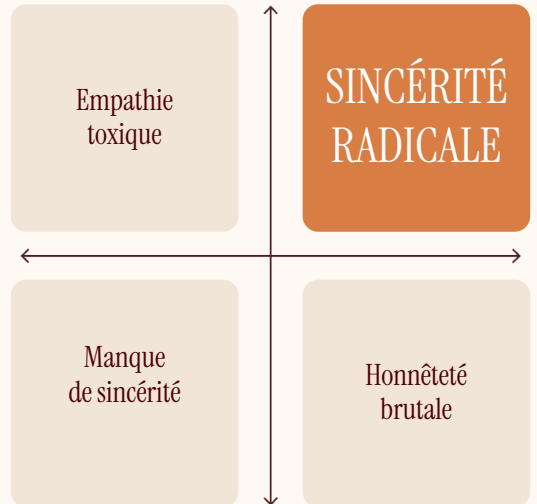
*Nous utiliserons la force du groupe à travers des jeux et mises en situation déclenchant de puissantes prises de conscience.*



Format

1 jour  
en présentiel

CARE PERSONALLY



## PROGRAMME

### 01 PULSEZ VOTRE COMPRÉHENSION DU FEEDBACK

#### Sens – Émotion – Intention

- Saisir le rôle crucial du feedback et les mécanismes émotionnels qu'il active.
- Introduction à la Communication non-violente : l'art de s'exprimer avec bienveillance et empathie.
- Réflexion sur les freins liés au feedback.

### 02 PULSEZ VOTRE MANIÈRE DE DONNER UN FEEDBACK

#### Dire avec justesse

- Formuler un message clair, et recevable.
- Donner un feedback constructif qui motive et invite à l'échange.
- La méthode clé de la Radical Candor (Sincérité Radicale) pour allier franchise et sincérité.
- La notion de responsabilité émotionnelle.

### 03 PULSEZ VOTRE CAPACITÉ À RECEVOIR UN FEEDBACK

#### Accueillir – Trier – Intégrer

- Maîtriser l'art de l'écoute active, entre silence et reformulation.
- Focus sur la posture: clarifier sans se justifier.
- Transformer un feedback difficile en levier d'apprentissage.
- Installer une culture du feedback au sein de son équipe.

## BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Posture plus stable et alignée dans les échanges sensibles.
- Communication plus claire et bienveillante.
- Capacité à donner des feedbacks qui valorisent.
- Relations équilibrées, fondées sur la coopération.
- Culture d'équipe qui s'ajuste et apprend continuellement.

# Pulsez votre Lâcher-prise

PASSEZ DU BESOIN DE CONTRÔLE À UNE POSTURE PLUS SOUPLE, CONFIANTE ET ALIGNÉE.

## OBJECTIFS

Identifier les mécanismes émotionnels et cognitifs qui alimentent le besoin de contrôle.

Comprendre les liens entre tension, peur, perfectionnisme et crispation intérieure.

Développer une posture relationnelle plus souple : discernement, confiance et délégation équilibrée.

Renforcer sa capacité à relâcher la pression, accueillir l'imprévu et agir avec plus de justesse.



Format

1 jour  
en présentiel

## PROGRAMME

### 01 PULSEZ VOTRE CONSCIENCE DU CONTRÔLE

**Comprendre ce qui se joue derrière le besoin de maîtriser**

- Identifier vos schémas de contrôle et vos automatismes.
- Comprendre les liens entre tension, peur et perfectionnisme.
- Repérer les situations déclenchantes et la crispation intérieure.
- Déceler ce que le contrôle tente de protéger.

### 02 PULSEZ VOTRE CAPACITÉ À DÉLÉGUER ET À RELÂCHER

**Créer de l'espace sans perdre votre cap**

- Clarifier ce qui peut être délégué et formuler des attentes justes.
- Faire confiance progressivement et accepter le "bien fait" plutôt que le "parfait".
- Réguler la pression grâce à des techniques de respiration et de recentrage.
- Passer d'une réaction impulsive à une action choisie.

### 03 PULSEZ VOTRE NOUVELLE POSTURE AU QUOTIDIEN

**Ancrer le lâcher-prise dans l'action**

- Écoute fine du corps et libération des tensions installées.
- Mise en place de rituels simples et protecteurs.
- Oser poser des limites et dire un "assez" clair et assumé.
- Retrouver un rapport plus apaisé au temps, aux autres et à soi.

## BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Compréhension claire de ses mécanismes de contrôle et de leurs impacts émotionnels et relationnels.
- Posture plus souple, confiante et alignée face à l'imprévu et à la pression.
- Capacité renforcée à déléguer, partager et faire confiance, sans perte d'exigence.
- Diminution durable de la charge mentale et émotionnelle, au service de relations plus sereines et performantes.



*Nos formations*

02

# *Pour les Leaders & Managers*

Pulsez votre Posture de Manager-Coach 16

Pulsez votre Conduite du changement 17

Devenez un Manager émotionnellement intelligent 18

Pulsez votre Leadership de résonance 19

# Pulsez votre Posture de Manager Coach

DÉVELOPPEZ L'AUTONOMIE, LA RESPONSABILITÉ ET L'ENGAGEMENT GRÂCE À LA MÉTHODE GROW.

## OBJECTIFS

Adopter une **posture de Manager-Coach** qui **responsabilise**.

Renforcer l'**écoute active**, le **questionnement** et la **reformulation**.

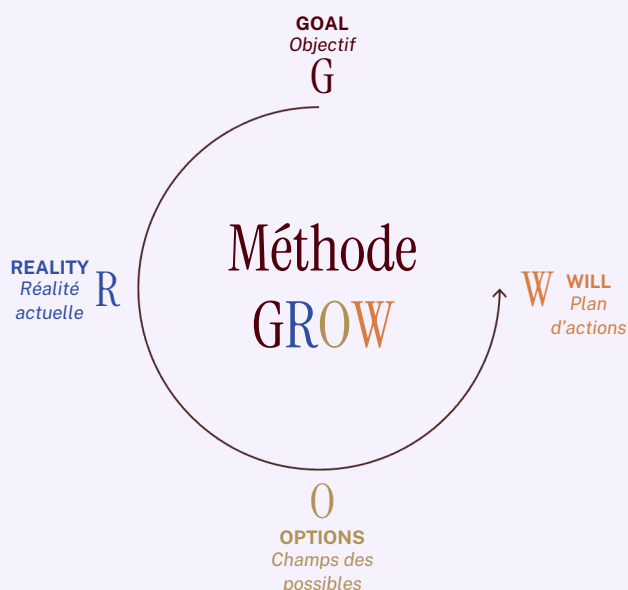
Structurer ses entretiens grâce au modèle **GROW**.

Co-construire des **plans d'action concrets**, suivis et mobilisateurs.



Format

1 jour  
en présentiel



## PROGRAMME

### 01 PULSEZ VOTRE POSTURE DE MANAGER COACH

Incarner un management qui développe

- Rôle & limites du manager-coach.
- Responsabilité partagée & autonomie des talents.
- Présence managériale : tête – cœur – corps.
- Cadre et rituels du coaching opérationnel.

### 02 PULSEZ VOS COMPÉTENCES DE COACHING

Écoute – Questionnement – Reformulation

- Écoute empathique & finesse du non-verbal.
- Reformulation : clarifier & sécuriser.
- Questions ouvertes, miroir, alternatives...
- Structuration d'un entretien avant / pendant / après.

### 03 PULSEZ VOS COACHINGS AVEC LA MÉTHODE GROW

Guider efficacement vos collaborateurs

- G – Goal : clarification de l'objectif.
- R – Reality : exploration de la situation actuelle.
- O – Options : génération de pistes & solutions.
- W – Will / Way forward : plan d'action & engagement.
- Pratique en binômes et débriefs croisés.

### BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Posture managériale plus stable, soutenante et alignée.
- Conversations plus structurées et responsabilisantes.
- Collaborateurs plus autonomes, engagés et proactifs.
- Plans d'action clairs, suivis et orientés résultats.

# Pulsez votre Conduite du changement

FAITES DU CHANGEMENT UNE DYNAMIQUE D'ENGAGEMENT, D'INNOVATION ET D'AGILITÉ ÉMOTIONNELLE.

## OBJECTIFS

Comprendre les mécanismes émotionnels qui favorisent ou freinent l'adaptation.

Développer votre flexibilité, votre autonomie émotionnelle et votre créativité face à l'incertitude.

Mobiliser vos ressources internes pour dépasser les résistances et accompagner le changement avec impact.

Installer une posture agile, constructive et alignée, au service des transformations de votre entreprise.



Format

1 jour  
en présentiel

## PROGRAMME

### 01 PULSEZ VOTRE CONSCIENCE ÉMOTIONNELLE FACE AU CHANGEMENT

Clarifier - Accueillir - Ajuster

- Identifier vos réactions émotionnelles et leurs messages.
- Comprendre le lien émotions → besoins → comportements d'adaptation.
- Décoder vos croyances et vos résistances internes.
- Aligner pensée – émotion – action pour soutenir votre transition.

### 02 PULSEZ VOTRE FLEXIBILITÉ ET VOTRE INDÉPENDANCE ÉMOTIONNELLE

Innover – Choisir –  
Se mettre en mouvement

- Libérer le stress par la compréhension et l'expression émotionnelle.
- Développer autonomie et discernement face aux jugements extérieurs.
- Fixer des objectifs qui ont du sens et stimulent le passage à l'action.
- Cultiver créativité, optimisme et résilience face aux imprévus.

### 03 PULSEZ VOS RELATIONS HUMAINES AU CŒUR DU CHANGEMENT

Créer confiance, engagement et coopération

- Communiquer avec empathie et clarté.
- Installer un climat de confiance dans des périodes d'incertitude.
- Fédérer autour d'une vision, d'un langage commun, d'un sens partagé.
- Engager votre équipe dans un changement durable et porteur.

### BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Posture plus sereine et agile pour traverser les transformations.
- Capacité renforcée à mobiliser créativité, optimisme et discernement.
- Relations plus confiantes et collaboratives pendant les transitions.
- Engagement renouvelé et une adaptabilité durable.

# Devenez un Manager émotionnellement intelligent

FAITES DES ÉMOTIONS UN LEVIER DE LEADERSHIP ET DE PERFORMANCE DURABLE.

OBJECTIFS

Comprendre votre fonctionnement émotionnel grâce au test EQ-i et identifier vos forces & axes de développement.

Renforcer vos compétences de leadership : gestion du stress, prise de décision, motivation, résolution de conflits et influence.

Développer une communication plus incarnée, plus claire et mieux ajustée aux besoins humains.

Installer une culture émotionnelle saine : sécurité psychologique, engagement et coopération.



Format

**TEMPS 1**  
Test EQ-i 15 min en ligne  
+ coaching 1h en distanciel

**TEMPS 2**  
1 jour de formation en  
présentiel

PROGRAMME

TEMPS 1 : Pulsez votre quotient émotionnel

**01** PULSEZ VOTRE QUOTIENT ÉMOTIONNEL

Conscience managériale & leviers d'évolution

- Analyse individualisée de votre fonctionnement émotionnel.
- Identification de vos **forces émotionnelles** et axes de croissance.
- Lecture de l'impact de vos habitudes émotionnelles sur : **vos communication**, le stress et vos décisions.
- Définition de vos **priorités de développement** managérial.

TEMPS 2 : Pulsez votre leadership émotionnel

**02** PULSEZ VOTRE SINGULARITÉ MANAGÉRIALE

Authenticité – Clarté – Alignement

- Clarifier vos besoins, valeurs, limites et leur impact sur votre leadership.
- Développer une communication plus sincère et incarnée.
- Mieux accueillir et réguler vos émotions et celles de votre équipe.
- Ajuster vos comportements pour inspirer, sécuriser et donner du sens.

**03** PULSEZ VOTRE CAPACITÉ À ENGAGER & MOTIVER

Relation – Influence – Coopération

- Encourager, motiver et reconnaître de manière authentique.
- Poser un cadre managérial clair et sécurisant.
- Accompagner le changement : résistances, besoins et émotions
- Renforcer l'engagement par la confiance, la cohérence et la connexion.

**04** PULSEZ L'EFFICACITÉ DE VOTRE ÉQUIPE

Décodage relationnel – décisions – Performance collective

- Développer une communication relationnelle ajustée et non violente.
- Comprendre les besoins émotionnels de vos collaborateurs pour mieux les guider.
- Résoudre les tensions de façon constructive.
- Installer des rituels collectifs favorisant **sécurité psychologique, coopération et performance.**

**BÉNÉFICES PARTICIPANTS**

- Compréhension de votre fonctionnement émotionnel et de l'impact sur votre équipe.
- Posture managériale plus stable, claire et inspirante.
- Communication alignée, sincère et performante.
- Capacité renforcée à gérer le stress, les tensions et les conversations difficiles.
- Culture managériale plus saine, plus humaine et plus performante.

# Pulsez votre Leadership de résonance

INCARNEZ UN LEADERSHIP INSPIRANT, QUI ÉVEILLE LA CONFIANCE ET DONNE ENVIE DE GRANDIR.

## OBJECTIFS

Comprendre votre impact émotionnel sur les autres.

Développer un leadership fondé sur la présence, la cohérence et la résonance émotionnelle.

Gagner en influence positive grâce à une communication authentique et inspirante.

Fédérer vos équipes autour d'une vision porteuse de sens et d'énergie.



Format

1 jour  
en présentiel

## PROGRAMME

### 01 PULSEZ VOTRE CONSCIENCE DE LEADER

Alignement - Lucidité - Puissance intérieure

- Identifier vos valeurs, limites, forces et zones d'impact émotionnel.
- Maîtriser votre pouvoir d'influence émotionnelle sur les autres.
- Renforcer votre stabilité interne pour incarner un leadership rassurant.
- Développer votre intelligence émotionnelle pour guider avec justesse.

### 02 PULSEZ VOTRE TALENT RELATIONNEL AVEC SINCÉRITÉ

Connexion – Humanité - Confiance durable

- Pratiquer une écoute empathique et stimulante.
- Travailler la sincérité : dire vrai, sans blesser.
- Valoriser les différences et encourager le collectif.
- Inspirer par votre authenticité et vos prises de parole émotionnelles.

### 03 PULSEZ VOTRE CAPACITÉ À INFLUENCER POSITIVEMENT

Vision - Engagement - Transformation

- Porter une vision qui éveille motivation et alignement.
- Conduire le changement avec clarté et stabilité émotionnelle.
- Bâtir des relations solides fondées sur le respect et la confiance.
- Créer un environnement propice à l'audace, à la coopération et à la performance.

### BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Leadership plus inspirant, enraciné et impactant.
- Influence émotionnelle positive qui propulse engagement et performance.
- Capacité renforcée à créer connexion, confiance et coopération.
- Vision incarnée qui guide les équipes avec clarté et énergie.

*Nos formations*

03

# *Retail & Art de l'expérience client*

Formations pour les équipes Retail

<u>Pulsez vos KPIS</u>	21
<u>Pulsez vos Ventes : d'une expérience fonctionnelle à une expérience émotionnelle</u>	22
<u>Pulsez vos Équipes : maximisez l'impact et l'efficacité de vos points de vente</u>	23

# Pulsez vos KPIs

STRUCTUREZ VOTRE POINT DE VENTE POUR GAGNER EN FLUIDITÉ,  
MOTIVATION ET PERFORMANCE.

## OBJECTIFS

Mettre en place une organisation fluide, lisible et motivante pour vos équipes.

Optimiser les rituels Retail pour soutenir l'efficacité collective et l'expérience client.

Développer des KPIs simples, utiles et mobilisateurs pour piloter votre activité.

Donner à chaque collaborateur une vision claire de ses priorités et de son impact.



Format

1 jour  
en présentiel

## PROGRAMME

### 01 PULSEZ VOS FONDAMENTAUX RETAIL

Structurer – Organiser - Fluidifier

- Brief quotidien et cadrage de la journée.
- Checklist merchandising & rapport de stock.
- Plan d'action individuel et analyse du passage clientèle.
- Optimisation du planning hebdomadaire & management terrain.

### 02 PULSEZ LA LECTURE DE VOS KPIs

Lire – Analyser - Prioriser

- Clarification des indicateurs clés du point de vente.
- Compréhension des liens entre KPIs, expérience client et ventes.
- Analyse des données : panier moyen, taux de conversion, CA/m<sup>2</sup>, rotation de stock, ventes par employé...
- Identification des priorités de performance par boutique et par équipe.

### 03 PULSEZ LE PILOTAGE DE VOTRE PERFORMANCE

Décider - Suivre - Embarquer

- Transformer les KPIs en décisions concrètes et plans d'action.
- Mise en place de rituels de suivi : points d'équipe, tableaux de bord, feedbacks terrain.
- Suivi des résultats et ajustements en continu.
- Mobilisation des équipes autour d'objectifs clairs et motivants.

### BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Organisation lisible, responsabilisante et fluide pour toute l'équipe
- Montée en compétence collective grâce à des KPIs compris et partagés.
- Meilleure anticipation des besoins du point de vente.
- Pilotage plus agile, aligné sur les objectifs business et marque.
- Meilleurs résultats commerciaux.

# Pulsez vos Ventes

DE L'EXPÉRIENCE FONCTIONNELLE À L'EXPÉRIENCE ÉMOTIONNELLE :  
FAITES DE VOS ÉQUIPES DES CRÉATEURS D'ÉMOTIONS ET D'ADHÉSION.

## OBJECTIFS

Comprendre les mécanismes émotionnels qui influencent l'achat.

Transformer une vente « correcte » en expérience mémorable.

Renforcer la posture, la présence et la capacité relationnelle des équipes.

Développer une communication verbale et non-verbale impactante.



Format

1 jour  
en présentiel

## PROGRAMME

### 01 PULSEZ VOTRE COMPRÉHENSION DU PARCOURS CLIENT

Observer – Rssentir - Décoder

- Les attentes conscientes et inconscientes des clients.
- Ce qui crée différenciation, adhésion ou rejet.
- La promesse de marque : comment l'incarner en boutique.
- Analyse des comportements et motivations d'achat.

### 02 PULSEZ L'EXPÉRIENCE ÉMOTIONNELLE DE VENTE

Faire vivre – Surprendre - Marquer

- Activer vos forces émotionnelles grâce au diagnostic EQ-i.
- Explorer les compétences émotionnelles utiles à la vente.
- Développer une présence plus vivante.
- Créer une expérience sensorielle et narrative qui engage.
- Ajuster votre posture en fonction du client.

### 03 PULSEZ POSTURE DE SERVICE

Incarner – Personnaliser - Fidéliser

- Maîtriser les langages non-verbaux : regard, gestes, micro-expressions, proxémie, voix.
- Affiner la communication verbale : intention, questions puissantes.
- Développer une écoute active.
- Gérer les désaccords avec empathie.
- Créer un lien de confiance qui donne envie de revenir.
- Finaliser la vente avec fluidité.

### BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Équipes capables de créer une expérience émotionnelle différenciante.
- Service plus authentique, engageant et mémorable.
- Posture plus ajustée face à la diversité des clients et situations.
- Montée en performance commerciale naturelle, non forcée.

# Pulsez vos Équipes

MAXIMISEZ L'IMPACT ET L'EFFICACITÉ DE VOS ÉQUIPES POINT DE VENTE.

## OBJECTIFS

Identifier les leviers émotionnels et managériaux qui stimulent la performance retail.

Comprendre les profils émotionnels de votre équipe grâce au diagnostic EQ-i (en option).

Développer une posture managériale équilibrée : claire, engageante et motivante.

Fédérer, guider et mobiliser vos équipes autour de la vision, des objectifs et de l'expérience client.

Renforcer l'autonomie, la motivation et la cohésion au quotidien.



Format

1 jour  
en présentiel

## PROGRAMME

### 01 PULSEZ LA CONNAISSANCE DE VOTRE FORCE DE VENTE

#### Observer – Analyser - Ajuster

- Identifier le profil émotionnel de votre équipe grâce à l'EQ-i (option).
- Comprendre les besoins qui influencent motivation, rythme, décision, relation client.
- Adapter votre style de management à chacun.
- Répartir les rôles et talents pour plus d'impact et d'efficacité.
- Instaurer un climat de confiance équilibré.

### 02 PULSEZ VOTRE MANAGEMENT QUOTIDIEN

#### Motiver – Guider - Fédérer

- Agir sur les véritables leviers de motivation : reconnaissance, autonomie, sens et lien.
- Prévenir et gérer les baisses de performance ou de moral.
- Développer un management empathique et gérer les tensions d'équipe avec intelligence émotionnelle.
- Rassembler autour d'un objectif commun : priorisation, communication claire, cadrage.

### 03 PULSEZ VOTRE LEADERSHIP RELATIONNEL

#### Inspirer – Engager - Faire grandir

- Renforcer l'impact de votre communication verbale et non verbale.
- Encourager l'initiative, l'autonomie.
- Soutenir vos collaborateurs dans leurs challenges émotionnels et opérationnels.
- Créer une dynamique d'équipe où chacun se sent valorisé et acteur de la performance collective.
- Installer une culture de confiance durable, propice à la fidélisation des équipes/clients.

### BÉNÉFICES PARTICIPANTS

- Équipes plus engagées, plus autonomes et plus sereines.
- Style de management plus juste, plus humain et plus performant.
- Productivité accrue grâce à un climat émotionnel maîtrisé.
- Cohésion renforcée autour d'objectifs communs.

# Au-delà du catalogue

PARCE QUE VOTRE MAISON MÉRITE DES EXPÉRIENCES CRÉÉES POUR ELLE.

## Chaque Maison a son langage, ses rituels, ses émotions.

Nos créations sur-mesure prolongent votre ADN et donnent naissance à des expériences de formation uniques - conçues pour incarner vos valeurs, toucher vos équipes et inspirer durablement vos clients.

**Chaque création est le fruit d'une collaboration étroite avec vos équipes pour donner naissance à des expériences cohérentes, esthétiques, mémorables.**

## Quelques exemples...

### *Cérémonial de vente*

**Créer un moment signature,  
mémorable et émotionnel.**

**Nous imaginons des cérémonials qui font  
vibrer vos équipes et vos clients :**

---

Rituels d'accueil et d'accompagnement sur-mesure.

---

Parcours sensoriels connectés à l'histoire  
et au patrimoine de la Maison.

---

Gestuelle, langage, attentions singulières  
pour renforcer la qualité de service et la désirabilité.

### *Formations produit*

**Donner vie à votre produit,  
au-delà de ses caractéristiques**

**Nos modules sur-mesure mêlent narration,  
émotion et excellence :**

---

Storytelling sensoriel basé sur votre univers.

---

Techniques de vente émotionnelle.

---

Discours formateur écrit par Pulse dans le  
ton exact de la Maison.

### *Accompagnements retail personnalisés*

**Unir technique, émotion  
et élégance dans vos points  
de vente.**

**Nous créons des expériences terrain  
adaptées à vos enjeux :**

---

Parcours client premium & excellence relationnelle.

---

Coaching retail (individuel ou collectif) centré sur la  
posture de vente, l'impact et la performance  
émotionnelle.

---

Audits d'expérience client / recommandations  
opérationnelles.

**Envie d'une création à votre image ?**

Nous serions ravies d'imaginer votre prochaine expérience  
sur-mesure.

**ÉCHANGER AVEC NOUS**

✉ [contact@pulse-intelligence.com](mailto:contact@pulse-intelligence.com)

# Ils nous font confiance



Olivier MATTER  
Global Retail Training  
Manager

Chloé

“

*J'ai eu l'opportunité et le grand plaisir de collaborer avec l'équipe PULSE lors de la création d'outils de formation pour une nouvelle Expérience Client ainsi qu'un tout nouveau programme de Leadership. Leur expertise en Intelligence Émotionnelle et Retail a fait de PULSE le partenaire idéal, grâce à leur écoute attentive, leur disponibilité, leurs conseils avisés et la grande qualité des outils qu'ils ont conçus.”*



Mélanie LESKA  
HR Learning Manager



“

*Dans un monde en transformation, il est essentiel d'équiper les collaborateurs en compétences durables comme l'Intelligence émotionnelle. La formation PULSE se distingue par un contenu structuré, une forte capacité d'adaptation aux profils, et des formatrices à l'énergie rafraîchissante. Un vrai levier de développement, à la fois individuel et collectif.”*



Ludivine MARTIN  
Travel Retail Excellence  
Manager

SHISEIDO

“

*Nous avons eu l'opportunité de travailler avec l'équipe PULSE dans le cadre de notre séminaire international. L'expérience a été extrêmement enrichissante aussi bien d'un point de vue professionnel que personnel. Le dynamisme et le contenu de la formation ont eu un réel impact sur la motivation de nos équipes.”*



Cannelle SORDOILLET  
Ex-Responsable  
Formation  
Parfum Internationale

GUERLAIN

“

*J'ai fait appel à PULSE pour notre cérémonie de vente Parfum. Ce que j'apprécie le plus est leur valeur ajoutée nourrie par leur expérience & expertise, leur implication & force de proposition. Elles se positionnent en véritables partenaires & réalisent du sur-mesure avec l'ambition partagée d'atteindre nos objectifs. C'est une agence qui fait la différence.”*

CHANEL

DIOR

Galeries  
Lafayette

Hennessy  
COGNAC

LABORATOIRES  
FILORGA  
PARIS

L'ORÉAL

SHISEIDO

LVMH

Chloé

GUERLAIN

GUCCI

GIVENCHY

BIOLOGIQUE  
RECHERCHE  
PARIS

CHAMPAGNE  
BOLLINGER  
MAISON FONDÉE EN 1829

Maison  
Francis Kurkdjian  
Paris

NARS

MONT  
BLANC



LE  
BON  
M  
C  
RIVE GAUCHE

CLARINS

**Pulse**

**POUR EN SAVOIR PLUS**

[www.pulse-intelligence.com](http://www.pulse-intelligence.com)

**DES BESOINS PLUS SPÉCIFIQUES ?**

[contact@pulse-intelligence.com](mailto:contact@pulse-intelligence.com)

+33 (6) 52 36 79 80

**[ÉCHANGER AVEC NOUS](#)**