

ucm indépendants
& unis

WIZ
YOU.

WORKSHOPS DIGITAUX

Une série de conseils pour
accélérer votre business
en 2021



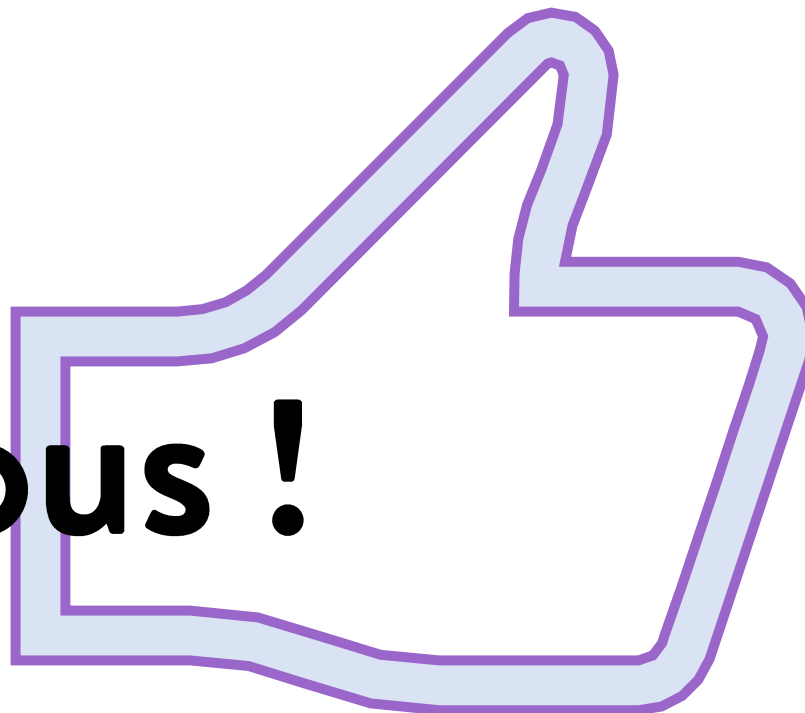
WEBINAIRE #1
04/02

Évoluer pour être plus
fort qu'avant

Bernard DELVENNE
Customer Experience
Partner
WIZYOU.

Le live commence dans quelques instants...

Bienvenue à toutes et tous !



Webinaire #1 : Évoluer pour être plus fort qu'avant

WEBINAIRE # 1

04/02

Évoluer pour être plus **forts**
qu'avant

WEBINAIRE # 2

11/03

Reprendre le contrôle de son
activité grâce à une **stratégie** et
des **plans d'actions**

WEBINAIRE # 3

01/04

Acquérir de nouveaux **clients**
pour **développer** et stabiliser son
entreprise

WEBINAIRE # 4

06/05

Développer **l'économie circulaire**
comme levier **de croissance**

Bernard Delvenne



Customer Experience Partners chez WIZYOU.

Expert en « Expérience Client », en prospection et en processus commerciaux.

- ✓ Coach en management
- ✓ Coach en entrepreneuriat
- ✓ Adepté de l'intelligence collective



Des entrepreneurs
expérimentés au service de la
réussite de votre entreprise.

TRANSPARENCE | INNOVATION | PRAGMATISME
EFFICACITÉ | ETHIQUE | CONVIVIALITÉ | EXPÉRIENCE

WIZ
YOU.



Des entrepreneurs
expérimentés au service de la
réussite de votre entreprise.

“

Rendre les entrepreneurs que nous
accompagnons aussi heureux que nous.

”

Webinaire #1 : Évoluer pour être plus fort qu'avant

GESTION DE RESSOURCES FINANCIÈRES

Comptabilité | Conseil fiscal | Plan de trésorerie | Levées de fonds | ...

ACQUISITION DE RESSOURCES FINANCIÈRES

Transmission d'entreprise | Levées de fonds | Due Diligence | ...



STRATÉGIE GLOBALE ou PRODUIT

Stratégie de croissance | Réflexion business model | Plan d'action | ...

ACQUISITION ET FIDÉLISATION DE CLIENTS

Communication | Prospection | Marketing | Expérience client | ...

ACQUISITION ET GESTION DE RESSOURCES HUMAINES

Recrutement de profils N et N-1 | Contrats et ROI | Assessments | ...

COVID-19

Ou une autre crise...

... « Nous n'étions pas préparés ! »

L'INCERTITUDE



Incertitude = perte de **sécurité**

Perte de sécurité **MAXIMALE** = angoisse, peur, agitation, perte d'énergie vitale, ...

Tous égaux devant l'incertitude ?

L'INCERTITUDE



Incertitude = perte de **sécurité**

Perte de sécurité **MAXIMALE** = angoisse, peur, agitation, perte d'énergie vitale, ...

Tous égaux devant l'incertitude ?

INCERTITUDE >< CONTRÔLE

ÉVOLUER, C'EST QUOI ?

Passer d'un état à un autre, par phases successives, en progressant ou en s'aggravant

La crise évolue lentement vers sa solution.

Se transformer psychologiquement, modifier sa manière de penser, de se conduire...

Il a beaucoup évolué depuis 10 ans.

Que faire ?



Recommencer...



ACCEPTER : LA BASE DE TOUTE ÉVOLUTION

Qu'est-ce que l'acceptation?



IL PLEUT

Je n'aime pas la pluie.
J'aurais voulu qu'il ne pleuve pas.
Ma journée serait plus belle
s'il ne pleuvait pas.
Ma journée est foutue.
Il pleut toujours.
Tous les jours c'est comme ça.
Pourquoi il pleut quand
je veux qu'il fasse beau?



IL PLEUT

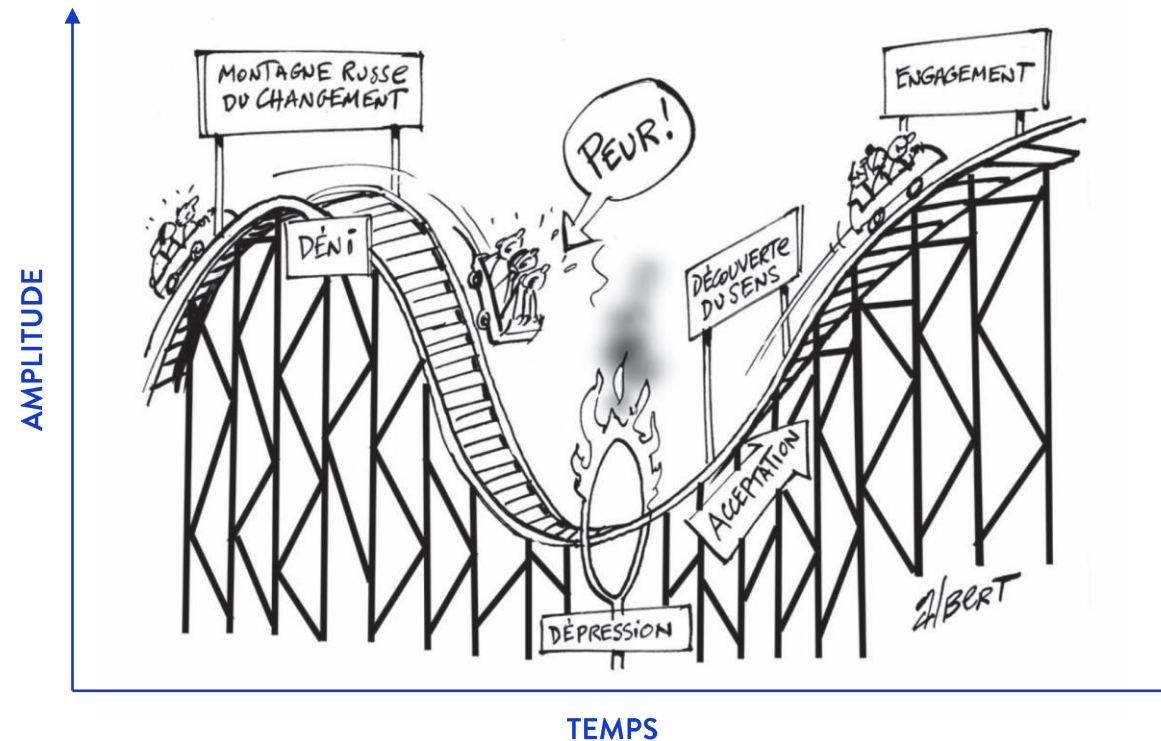
Il pleut.

RÉACTION FACE À L'INCERTITUDE

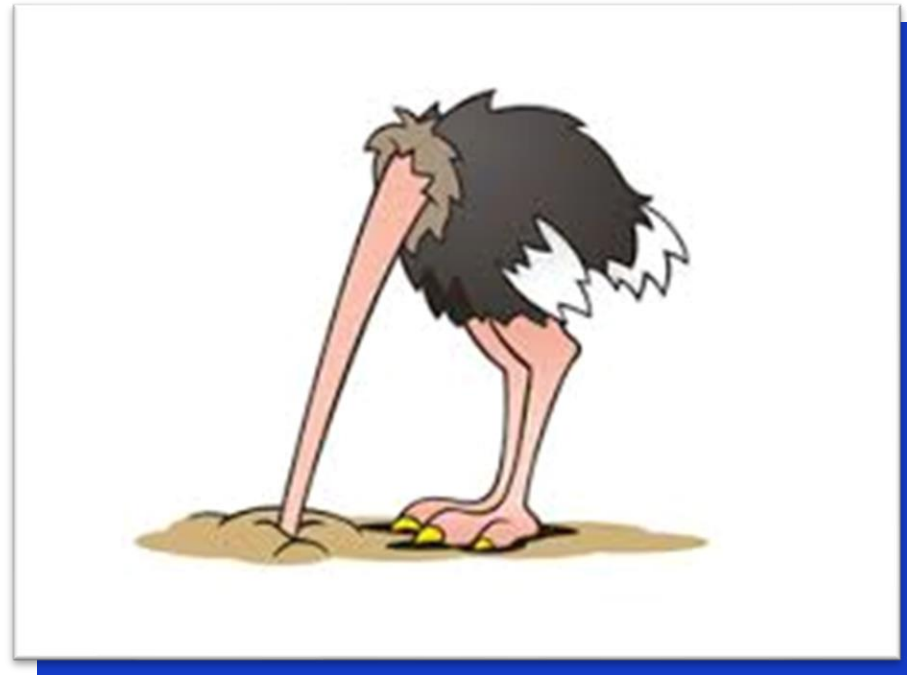
- ✓ La gestion du changement
- ✓ Les positions perceptuelles et les biais

+ LES PISTES DE SOLUTIONS

LA GESTION DU CHANGEMENT



LE DÉNI



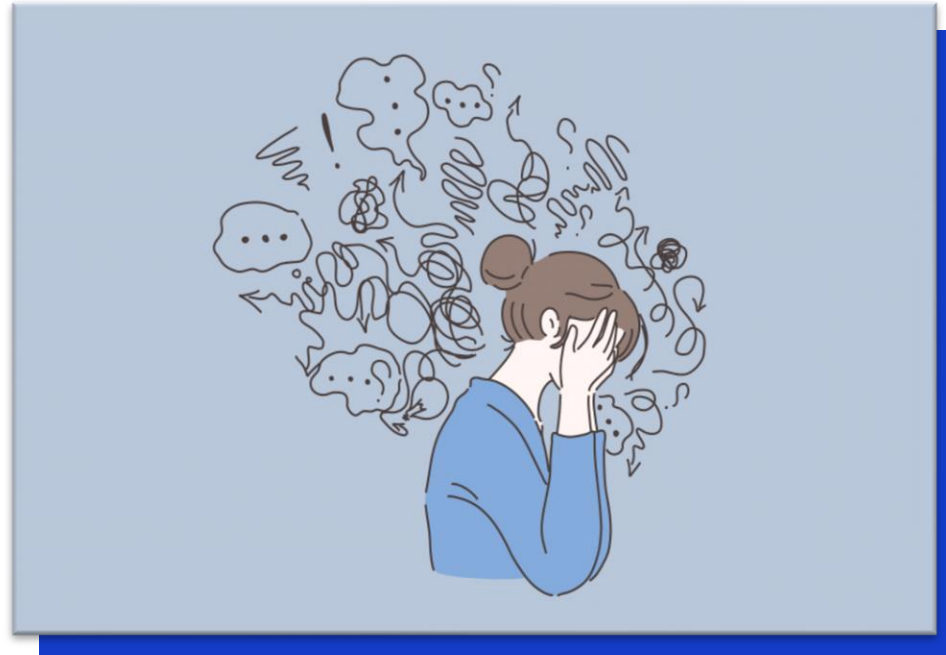
LA PEUR

“ La peur n'évite pas le danger,
Le courage non plus,
La peur rend faible,
et le courage rend fort. ”

Misha DEFONSECA



LA DÉPRESSION





Je fais attention aux décisions que je prends !

L'ACCEPTATION

La découverte d'un sens...



L'ENGAGEMENT

Moi



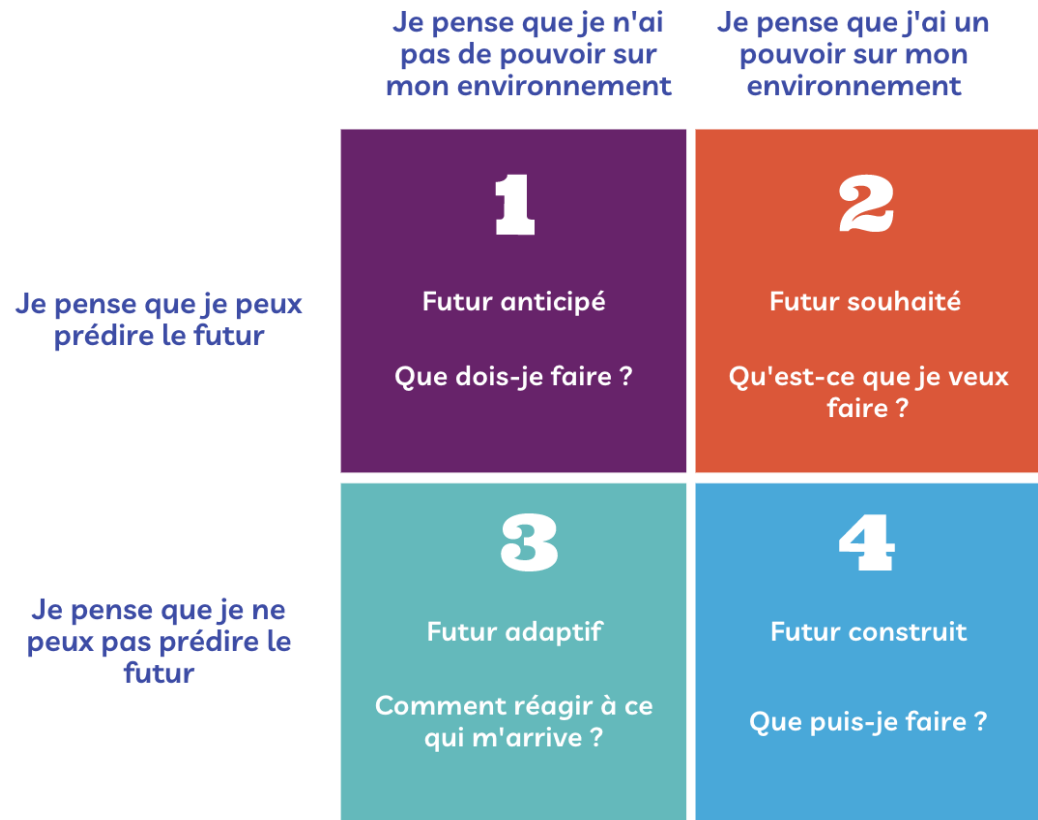
Mon
équipe

LES DÉCISIONS POSSIBLES À CHAQUE MOMENT DU CYCLE



SONDAGE

LES POISITIONS PERCEPTUELLES FACE AUX INCERTITUDES



LES DÉCISIONS POSSIBLES EN FONCTION DES DIFFÉRENTES POSITIONS

Je pense que je n'ai
pas de pouvoir sur
mon environnement

1

Futur anticipé

Que dois-je faire ?

Je pense que je peux
prédire le futur

Je pense que je peux prédire mon futur mais pas l'influencer...

- Je dois donc l'anticiper.

Que dois-je faire par rapport à ce futur ?

**Analyse de marchés, enquêtes utilisateurs,
entretiens avec des experts, ...
Pour voir comment faire évoluer mon business !**

LES DÉCISIONS POSSIBLES EN FONCTION DES DIFFÉRENTES POSITIONS

Je pense que j'ai un
pouvoir sur mon
environnement

2

Futur souhaité

Qu'est-ce que je veux
faire ?

Je pense que je peux
prédire le futur

*Je pense que je peux prédire mon futur et
influencer l'environnement pour qu'il advienne*

- Je souhaite que le futur soit ce que j'imagine.

Qu'est-ce que je veux faire ?

**C'est un visionnaire qui décide vers où son
business va en fonction de ses croyances.**

LES DÉCISIONS POSSIBLES EN FONCTION DES DIFFÉRENTES POSITIONS

Je pense que je n'ai pas de pouvoir sur mon environnement

3

Futur adaptif

Comment réagir à ce qui m'arrive ?

Je pense que je ne peux pas prédire le futur

Je pense que je ne peux pas prédire mon futur mais que je peux l'influencer...

- Je m'adapte vite et je tiens.

Comment réagir à ce qui m'arrive ?

Il fera tout ce qu'il peut pour « tenir » et changera provisoirement son modèle de business en vue de tenir le coup pendant la crise.

LES DÉCISIONS POSSIBLES EN FONCTION DES DIFFÉRENTES POSITIONS

Je pense que j'ai un
pouvoir sur mon
environnement

4

Futur construit

Que puis-je faire ?

Je pense que je ne
peux pas prédire le
futur

*Je pense que je ne peux pas prédire mon futur
mais je peux l'influencer...*

- Je construis mon avenir avec les éléments dont
je dispose aujourd'hui.

Que puis-je faire avec ce que j'ai autour de moi ?

**Je cherche à créer un futur acceptable grâce aux
moyens que me fournit la situation actuelle.**

EFFICACITÉ EN MODE « CRISE »

1

Futur anticipé

Que dois-je faire ?

Coûteuse en temps et en argent.
Erreur possible dans ma prédiction.

2

Futur souhaité

Qu'est-ce que je veux faire ?



Forte prise de risque.
Erreur possible dans ma prédiction.

3

Futur adaptif

Comment réagir à ce qui m'arrive ?



Choix contraint pour limiter la casse.
Peu créatif mais je reste en vie.

4

Futur construit

Que puis-je faire ?



Choix prudent et résultats intermédiaires acquis.
Rationnel, transforme une crise en opportunités

LES BIAIS POSSIBLES DANS NOS DÉCISIONS

(Pour les accros du contrôle)

Les biais d'ancrage :

Je m'accroche aux premiers messages que j'ai reçus concernant la crise, même si d'autres sont venus démontrer leur exactitude.

Les biais du complot :

Je tente d'expliquer ce que je ne sais pas par des théories simples. Je crée une logique et donne un cadre rassurant à mon angoisse.

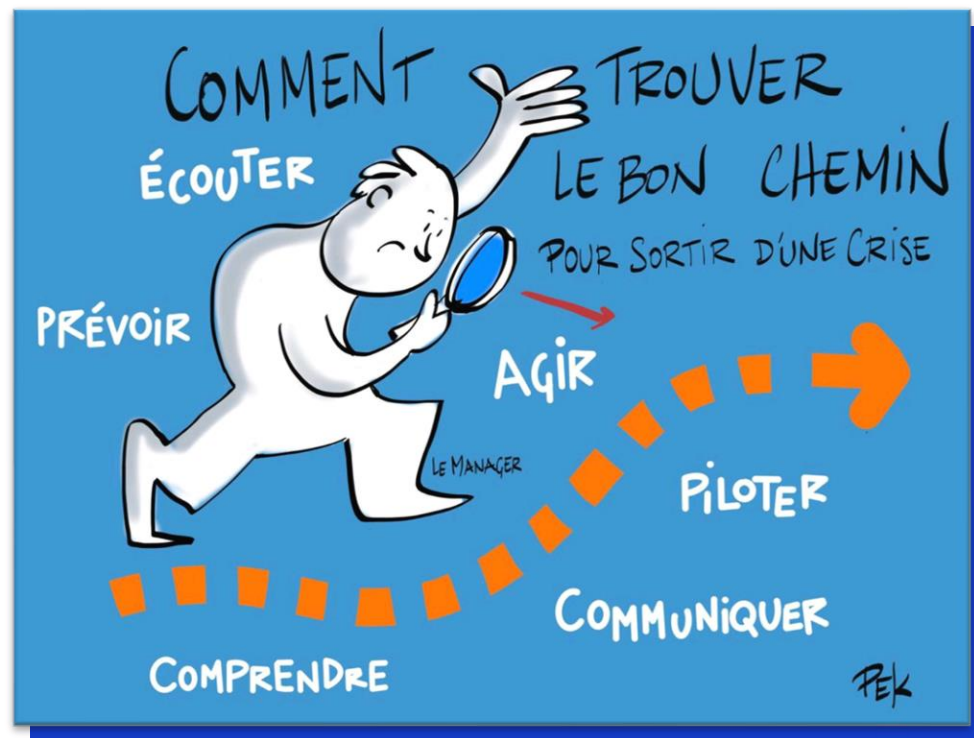
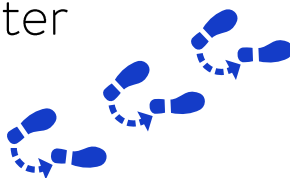
FAITES APPEL À L'ÉQUIPE AUX GENS PERTINENTS QUI VOUS ENTOURENT

- ✓ **Ma famille**
- ✓ **Mon équipe**
- ✓ **Mes entrepreneurs proches**
(commerçants de mon quartier,
fournisseurs, consultants, etc.)
- ✓ **Mes clients** (quels sont leurs besoins ? Ils
vivent aussi la crise...)
- ✓ **Les publications professionnelles et
inspirantes**

LES PISTES DE SOLUTIONS

- ✓ Écouter et faire preuve d'ouverture d'esprit
- ✓ Prévoir et écouter ses intuitions
- ✓ Comprendre le terrain de jeu
- ✓ Agir et oser
- ✓ Communiquer sur ses valeurs et sa plus-value
- ✓ Piloter et chiffrer pour ajuster

PAS À PAS



J'UTILISE L'INTELLIGENCE COLLECTIVE



JE ME RAPPELLE MES RÉUSSITES

Identifiez les éléments de VOTRE réussite

- ✓ Éléments personnels
- ✓ Éléments motivationnels
- ✓ Éléments liés au projet
- ✓ Éléments financiers
- ✓ Éléments conjoncturels
- ✓ Encadrement



Faites vous aider par votre famille, votre équipe, vos clients, votre coach et d'autres entrepreneurs comme vous (qui ont un œil avisé et non complaisant – qui ne sont pas déprimés)

**JE ME FAIS
CONFIANCE !**



JE ME DIFFÉRENCIE !

Je développe ma
créativité et sollicite
celle de mes proches,
amis, clients,
fournisseurs.



J'AUGMENTE MA PLUS-VALUE

- ✓ Relative à mes clients et à leurs besoins
- ✓ Mieux définie et exprimée



JE RECRÉE MA RÉUSSITE, JE REBONDIS

POUR CE QUI EST DE
L'AVENIR, IL NE S'AGIT
PAS DE LE PRÉVOIR MAIS
DE LE RENDRE POSSIBLE.

ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY

ma-citation.com

Un RÊVE
écrit avec une date
devient un OBJECTIF.
Un OBJECTIF décomposé en
plusieurs étapes devient un
PLAN.
Un PLAN soutenu par des
ACTIONS
devient RÉALITÉ.

ET J'APPRENDS POUR UNE PROCHAINE FOIS

GESTION DE CRISE

GESTION DE RISQUE



**UTILISEZ VOTRE
IMAGINATION ET VOTRE
ÉNERGIE POUR CRÉER
UN FUTUR QUI VOUS
MOTIVE, PLUTÔT QUE
DE PENSER AUX PIRES
SCÉNARIOS.**



JE VAIS DE L'AVANT



JE REDEVIENS
AUTEUR
DE MA
RÉUSSITE



Nous sommes là pour vous aider !



**indépendants
& unis**

Liège

Tél : 04/221.65.31

Mail : contact.liege@ucm.be

Web : <https://ucmliege.be/>

Brabant Wallon

Tél : 010/48.99.60

Mail : ucm-bw@ucm.be

Web : <https://ucm-bw.be/>



Liège | Brabant Wallon | Luxembourg

Tél : 0488/14.55.82

Mail : info@wizyou.com | bernard.delvenne@wizyou.com

Web : <https://wizyou.be>

Questions & Réponses