

# Mémoires d'Éléphant®

Mémoires d'Éléphant est le jeu pédagogique le plus utilisé en France et en Europe. Totalement adaptable, il est simple, économique et universel.

## ✓ MÉMOIRES D'ÉLÉPHANT : UN SYSTÈME DE JEU GÉNÉRIQUE

Vous construisez vous-même le contenu du jeu sur les thèmes de votre formation.

Le jeu s'adapte à tous les thèmes, à tous les sujets, techniques et/ou comportementaux, et à tous les publics.

Les règles sont extrêmement simples, le jeu lui-même est très interactif et très participatif.

Ainsi avec Mémoires d'Éléphant, vous avez un outil pédagogique sûr, vivant et agréable qui vous offre la garantie d'une utilisation parfaite, adaptée à votre stage et à votre public.

## ✓ MÉMOIRES D'ÉLÉPHANT : UNE GAMME DE CLASSEURS MODULES

Avec les Classeurs Modules, tout est déjà fait, vous n'avez plus qu'à animer.

Allant à l'essentiel de leurs thèmes, c'est pour vous un gain de temps et un gage d'efficacité.

## ✓ UTILISATIONS DU JEU

### - En sensibilisation et en acquisition des connaissances :

Vous proposez le jeu en ouverture de la session ou du stage. Cela vous permet d'aborder les différents thèmes, d'évaluer le niveau de connaissance du groupe, d'assurer une prise de conscience douce des manques, d'ouvrir le débat, et de poursuivre sur d'autres activités avec un groupe réceptif.

### - En piqûre de rappel :

Pour effectuer un rappel sur des thèmes qui ont déjà été traités.

### - En validation de connaissances :

Vous proposez le jeu en fin de session. Cela vous permet de revenir sur des informations ou des concepts qui n'auraient pas été bien assimilés par les participants et de clore en beauté sur une note conviviale et dynamique.

Ce jeu contient :

- 1 plateau pliable
- 1 jeu de 16 cartes
- 8 pions de couleur
- 1 « Classeur-Module »
- 1 tableau d'évaluation
- 1 calculatrice
- 2 dés
- Billets (50, 100)
- 1 fascicule de règles



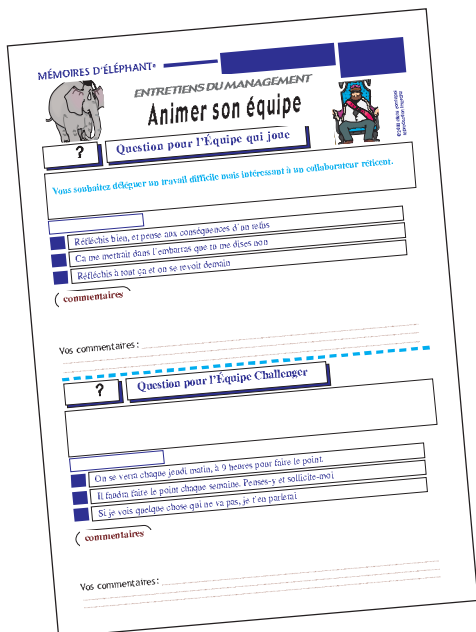
Il est présenté dans une mallette en plastique rigide avec bandoulière

Types de session : tout type

Durée : de 1h à 2h (selon le thème et l'utilisation)

Nombre de joueurs : de 4 à 16

# Les Classeurs-Modules MÉMOIRES D'ÉLÉPHANT<sup>®</sup>



***Tout est déjà fait, vous n'avez plus qu'à animer***

## **Collection "VENTE" :**

L'essentiel pour bien vendre - Spécial Forces de vente

L'essentiel pour bien vendre - Spécial Points de vente

L'accueil du Client

Maîtriser les incidents avec les Clients

\*\*\*

## **Collection "Entretiens du Management" :**

Animer son équipe

Les situations difficiles

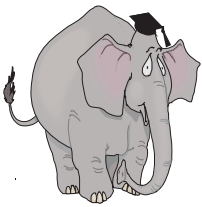
L'entretien d'évaluation

L'entretien de recrutement

\*\*\*

Animer une réunion

Gérer son temps et s'organiser



# L'essentiel pour bien vendre

## Spécial Forces de Vente

L'outil idéal pour aborder ou revoir ce qui fait une vente réussie.  
De la prise de contact à la conclusion, en passant par la découverte, l'argumentaire, le traitement des objections et la négociation, l'essentiel des outils, techniques et situations pour parfaitement maîtriser l'art de la vente.

*Public visé : vendeurs, vendeuses, commerciaux, et technico-commerciaux débutants (en sensibilisation) et confirmés (en rappel).*

### THÈMES ABORDÉS

#### ÉPREUVES JAUNES (questions « vrai ou faux »)

- N°1 - Les questions tournées vers l'action et la vente
- Ne pas dénigrer les concurrents
- N°2 - La synthèse des besoins avant l'argumentation
- Structurer l'argumentation
- N°3 - Les 6 besoins du client
- Les séquences de l'entretien
- N°4 - Argumenter une contre-proposition
- Mettre en avant le bénéficiaire client
- N°5 - La contrepartie dans la négociation
- Valoriser sa contrepartie
- N°6 - Présenter son prix
- Le silence

#### ÉPREUVES BLEUES (questions avec choix de réponses)

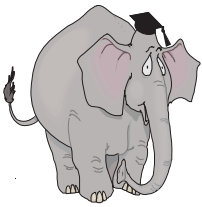
- N°7 - Traiter une objection
- L'objection prix
- N°8 - L'expression corporelle
- Qui commence
- N°9 - Le questionnement
- Comprendre les mots du client
- N°10 - Le RV en 5 minutes entre deux portes
- Vendre à un client mécontent
- N°11 - Reformuler pour avancer
- Le piège de l'interprétation
- N°12 - La polémique
- Traiter la généralisation

#### ÉPREUVES ROUGES (questions ouvertes)

- N°13 - Les attitudes de la vente
- La communication objective
- N°14 - L'écoute
- Les 4 fois 20
- N°15 - Les mots positifs
- Les polluants de la vente
- N°16 - La question de découverte
- La présentation du prix



*Une fiche de synthèse à remettre à chaque participant après le jeu reprend l'ensemble des informations abordées.*



# L'essentiel pour bien vendre

## Spécial Points de Vente

Pour travailler d'une manière ludique et nouvelle sur la vente.  
L'accueil, la découverte, l'argumentation, la réponse aux objections, la gestion d'un client difficile: l'indispensable à connaître pour bien vendre en points de vente.

*Public visé: vendeurs, vendeuses, en boutiques, agences, magasins débutants (en sensibilisation) et confirmés (en rappel).*

### THÈMES ABORDÉS

#### ÉPREUVES JAUNES (questions « vrai ou faux »)

- N°1 - Les questions tournées vers l'action et la vente  
- Ne pas dénigrer les concurrents
- N°2 - La synthèse des besoins avant l'argumentation  
- Structurer l'argumentation
- N°3 - Les 6 besoins du client  
- Répondre aux besoins d'un client
- N°4 - Argumenter une contre-proposition  
- Mettre en avant le bénéficiaire client
- N°5 - La vente complémentaire  
- Désamorcer l'agression
- N°6 - Expliquer une différence de prix  
- Le silence

#### ÉPREUVES BLEUES (questions avec choix de réponses)

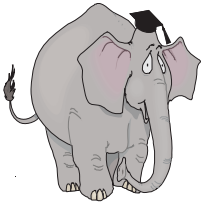
- N°7 - Traiter une objection  
- L'objection prix
- N°8 - L'expression corporelle  
- La prise de contact
- N°9 - Le questionnement  
- Comprendre les mots du client
- N°10 - La reformulation  
- Vendre à un client mécontent
- N°11 - Reformuler pour avancer  
- Le piège de l'interprétation
- N°12 - La polémique  
- Traiter la généralisation

#### ÉPREUVES ROUGES (questions ouvertes)

- N°13 - Les attitudes de la vente  
- La communication objective
- N°14 - Les 4 fois 20  
- La bonne distance
- N°15 - Les mots positifs  
- Les polluants de la vente
- N°16 - La question de découverte  
- Le sourire



*Une fiche de synthèse à remettre à chaque participant après le jeu reprend l'ensemble des informations abordées.*



# L'accueil du Client

Une vision large et souple de l'accueil d'un client que ce soit au sein d'une entreprise ou dans un point de vente, en face à face ou par téléphone, pour une demande de renseignement ou pour une réclamation.

*Public visé: Vendeurs, vendeuses, hôtesse d'accueil ou de caisse, SAV, télévendeur...*

## THÈMES DES 32 QUESTIONS

### ÉPREUVES JAUNES (questions « vrai ou faux »)

- N°1 - Faire patienter
  - Annoncer un délai d'attente supplémentaire
- N°2 - Demander le motif de l'appel ou de la visite
  - Valider la prise effective d'un rendez-vous
- N°3 - Conseiller de s'adresser à quelqu'un d'autre de plus compétent
  - Prendre contact avec un client indécis
- N°4 - Faire patienter le temps de finir un travail urgent
  - Annoncer un délai dû à une panne technique
- N°5 - Ne pas contredire l'expression d'une plainte
  - L'entrée en matière efficace face à un mécontentement
- N°6 - Le sourire dans la gestion d'une réclamation
  - Conclure un entretien de réclamation

### ÉPREUVES BLEUES (questions avec choix de réponses)

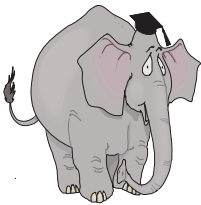
- N°7 - Renseigner à la place de quelqu'un d'absent
  - Gérer l'absence de la seule personne pouvant renseigner
- N°8 - Annoncer l'impossibilité de donner un renseignement
  - Accueillir deux personnes en même temps
- N°9 - L'expression corporelle dans l'accueil
  - Faire patienter le temps d'obtenir la réponse
- N°10 - Prendre contact avec une cliente flâneuse
  - Accueillir une cliente qui va régler
- N°11 - Gérer une réclamation justifiée
  - Se présenter à un client mécontent
- N°12 - Reformuler la réclamation du client
  - Annoncer au téléphone le retard d'un interlocuteur

### ÉPREUVES ROUGES (questions ouvertes)

- N°13 - Le sourire au téléphone
  - Les 3 mots clés de l'accueil
- N°14 - L'attitude physique anti-accueil
  - Le nombre maximal de sonneries téléphoniques
- N°15 - Gérer un client en colère qui prend à témoin d'autres personnes
  - L'écoute dans la gestion de la réclamation
- N°16 - Le questionnement dans la gestion de la réclamation
  - Les formules de compréhension



*Une fiche de synthèse à remettre à chaque participant après le jeu reprend l'ensemble des informations abordées.*



# Maîtriser les incidents avec les clients

Les techniques, les outils et les attitudes qui permettent de bien se sortir des situations tendues ou délicates avec un client.

**Public visé:** SAV, vendeurs, vendeuses, fonction commerciale, hôtesse de caisse, télévendeur...

## THÈMES DES 32 QUESTIONS

### ÉPREUVES JAUNES (questions « vrai ou faux »)

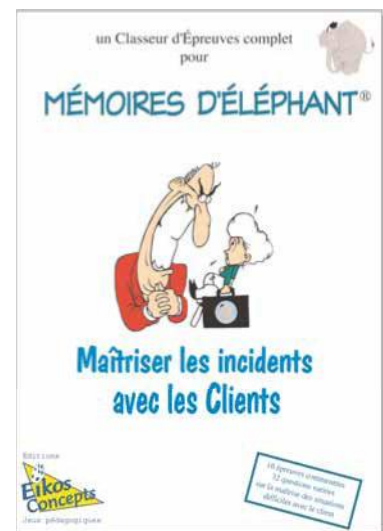
- N°1 - La technique du disque rayé
- Annoncer que la garantie ne s'applique pas du fait du client
- N°2 - Faire un reproche
- Gérer une critique injustifiée
- N°3 - S'expliquer sans se justifier
- Faire attendre le temps de se renseigner
- N°4 - Les formules de compréhension
- Exprimer son sentiment
- N°5 - Reconnaître une erreur. Présenter ses excuses
- Proposer le changement d'un produit défectueux
- N°6 - Annoncer un délai
- Désarmer la colère

### ÉPREUVES BLEUES (questions avec choix de 3 réponses)

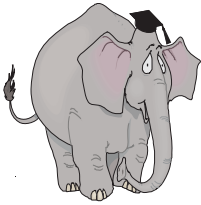
- N°07 - Annoncer un délai supplémentaire
- Questionner pour continuer la relation
- N°08 - Proposer l'échange à la place du remboursement
- Remettre le client en position d'achat
- N°09 - Reprocher un retard dans un règlement
- La reformulation
- N°10 - Refuser la reprise d'un produit déjà utilisé
- Informer d'un changement de tarifs
- N°11 - Se faire respecter
- Gérer l'intimidation
- N°12 - La respiration
- Approfondir les raisons d'un mécontentement

### ÉPREUVES ROUGES (questions ouvertes)

- N°13 - L'expression corporelle
- Les attitudes non-verbales négatives
- N°14 - Les différents types de reformulation
- Les comportements inefficaces : L'attaque, la fuite, la manipulation
- N°15 - Les risques de la justification
- Reconnaître ses torts
- N°16 - L'interprétation
- Le jugement de valeur



*Une fiche de synthèse à remettre à chaque participant après le jeu reprend l'ensemble des informations abordées.*



**ENTRETIENS DU MANAGEMENT**

# Animer son équipe

Toutes les situations concrètes sont traitées

La vie d'une équipe au quotidien, la délégation, la motivation, le contrôle et le suivi du travail, l'information, bref: le rôle de l'animateur d'équipe et les devoirs du responsable.

*Public visé: Toutes les personnes qui animent une équipe*

## THÈMES DES 32 QUESTIONS

### ÉPREUVES JAUNES (questions « vrai ou faux »)

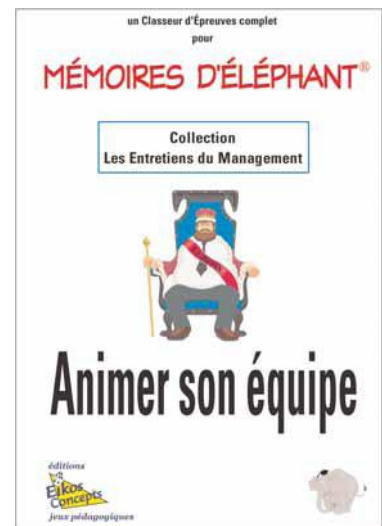
- N°1 - Confier efficacement une mission
- La responsabilité dans la délégation
- N°2 - Définition de la délégation
- Le droit à l'erreur
- N°3 - Le suivi et les contrôles dans la délégation
- Motiver un collaborateur
- N°4 - Annoncer l'objectif d'un entretien
- Féliciter un collaborateur
- N°5 - Transmettre une directive
- La préparation des entretiens
- N°6 - Écrire pendant l'entretien
- Conduire un entretien d'information

### ÉPREUVES BLEUES (questions avec choix de réponses)

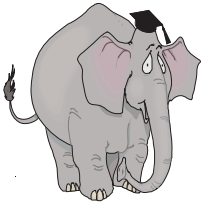
- N°7 - Valider une formation
- Les 3 temps de la formation
- N°8 - Déléguer à un collaborateur réticent
- Planifier le suivi
- N°9 - Confier un travail peu gratifiant
- Donner les critères d'un travail
- N°10 - Annoncer une restriction
- Annoncer de nouvelles directives
- N°11 - Remotiver un collaborateur
- Consulter, recueillir les idées de l'équipe
- N°12 - Intervenir dès l'apparition de difficultés
- Faire le point d'une nouvelle méthode

### ÉPREUVES ROUGES (questions ouvertes)

- N°13 - La reformulation
- Les rôles des questions ouvertes
- N°14 - L'importance des 20 premières secondes
- Les 3 grands types d'entretien d'information
- N°15 - L'importance de l'attitude du responsable
- La part du non verbal
- N°16 - Le nombre optimal d'informations
- Valider les propos du collaborateur



*Une fiche de synthèse à remettre à chaque participant après le jeu reprend l'ensemble des informations abordées.*



# Les situations difficiles

Faire une remarque, exercer son autorité, refuser, gérer un conflit, se sortir d'une situation tendue, le tout en préservant la cohésion de l'équipe, et en donnant un sens au travail.

*Public visé: Toutes les personnes qui ont la responsabilité d'une équipe*

## THÈMES DES 32 QUESTIONS

### ÉPREUVES JAUNES (questions « vrai ou faux »)

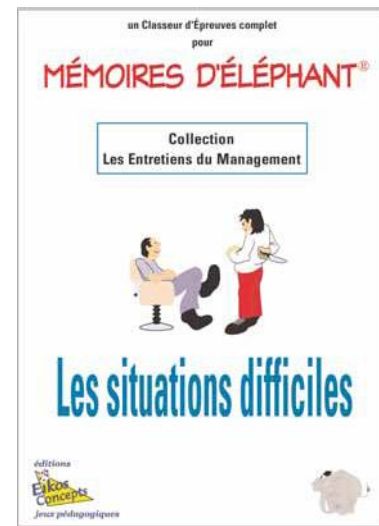
- N°1 - Les étapes de l'entretien
- Exprimer ses sentiments personnels
- N°2 - Le "droit à l'erreur"
- La première question
- N°3 - Le conflit dans l'équipe
- Dire non, refuser quelque chose
- N°4 - Proposer des solutions de rechange
- Faire une remarque exclusivement sur les faits
- N°5 - Annoncer l'objectif de l'entretien
- Régler les situations en privé
- N°6 - Susciter l'échange et laisser parler
- Les aspects matériels de l'entretien

### ÉPREUVES BLEUES (questions avec choix de réponses)

- N°7 - Conclure l'entretien
- Gérer une remarque
- N°8 - Accompagner le changement
- Démarrer un entretien de recadrage
- N°9 - Faire s'exprimer
- Gérer une remarque sur un autre membre de l'équipe
- N°10 - Faire progresser
- Refuser des dates de congés
- N°11 - Négocier les moyens
- Reconnaître une erreur
- N°12 - Annoncer un changement de directives
- Faire part à l'équipe de mauvais résultats

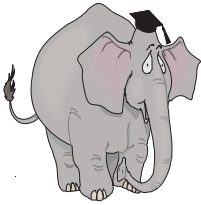
### ÉPREUVES ROUGES (questions ouvertes)

- N°13 - La reformulation
- Les 3 attitudes négatives
- N°14 - La prise ne compte de l'interlocuteur
- Les rôles des questions ouvertes
- N°15 - L'importance des 20 premières secondes
- Les faits, rien que les faits
- N°16 - Le jugement de valeur
- L'interprétation



*Une fiche de synthèse à remettre à chaque participant après le jeu reprend l'ensemble des informations abordées.*





# L'entretien d'évaluation

Les spécificités de l'entretien périodique d'évaluation, de la préparation au déroulement.  
Tout pour réussir cet échange essentiel, en éviter les pièges, en connaître les particularités

*Public visé: Les responsables d'équipes, d'unités, de services...*

## THÈMES DES 32 QUESTIONS

### ÉPREUVES JAUNES (questions « vrai ou faux »)

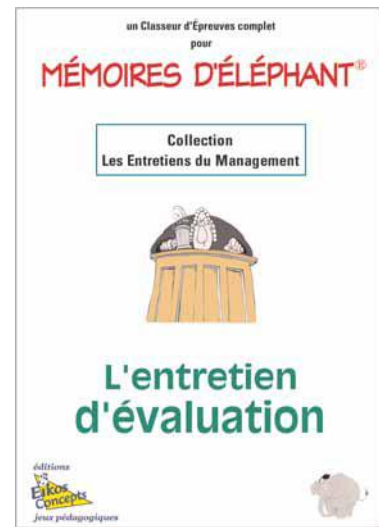
- N°1 - Les objectifs de l'évaluation  
- L'expression du responsable et du collaborateur
- N°2 - Définir les objectifs et critères d'évaluation, négocier les moyens  
- L'environnement physique
- N°3 - La durée  
- La préparation
- N°4 - L'auto-évaluation du collaborateur  
- Le démarrage
- N°5 - Apprécier les résultats, pas la personne  
- Qui évalue en premier ?
- N°6 - Points forts et points à améliorer  
- Questionner les divergences

### ÉPREUVES BLEUES (questions avec choix de réponses)

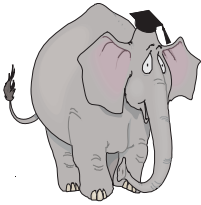
- N°7 - Qui décide de faire l'entretien  
- Comprendre l'autre
- N°8 - Débuter l'entretien  
- Conclure un entretien difficile
- N°9 - Annoncer un entretien  
- Le formulaire de conclusion
- N°10 - Gérer un blocage  
- Aborder un résultat en dessous de l'équipe
- N°11 - Améliorer les points forts  
- Les 5 étapes de l'entretien
- N°12 - La conduite de l'entretien  
- Gérer une demande sans la rejeter

### ÉPREUVES ROUGES (questions ouvertes)

- N°13 - Les résultats et les faits  
- L'attitude du responsable
- N°14 - La reformulation  
- Les rôles des questions ouvertes
- N°15 - L'importance des 20-30 premières secondes  
- Les synthèses
- N°16 - Le jugement  
- Les rôles du responsable avant l'évaluation



*Une fiche de synthèse à remettre à chaque participant après le jeu reprend l'ensemble des informations abordées.*



# L'entretien de recrutement

Pour mener de bout en bout un entretien de recrutement efficace, en gérant les moments clés de la relation spécifique recruteur-candidat

*Public visé: Les responsables amenés à faire passer des entretiens de recrutement*

## THÈMES DES 32 QUESTIONS

### ÉPREUVES JAUNES (questions « vrai ou faux »)

- N°1 - La première question
- L'usage des questions personnelles
- N°2 - Répondre à une question du candidat au début de l'entretien
- L'utilisation du CV du candidat pendant l'entretien
- N°3 - Faut-il déstabiliser le candidat ?
- Les zones d'ombre d'un CV
- N°4 - Les 3 risques du recrutement au "feeling"
- Les 20 premières secondes de l'entretien
- N°5 - les 3 principales étapes avant les entretiens de recrutement
- La découverte du candidat
- N°6 - Les phases de l'accueil réussi
- Questionner pour connaître les motivations d'un candidat

### ÉPREUVES BLEUES (questions avec choix de réponses)

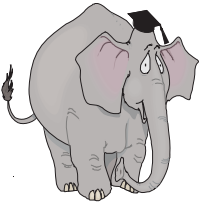
- N°7 - Qui doit évoquer le salaire en premier ?
- L'entretien de recrutement, un entretien d'échange avant tout
- N°8 - Présenter les autres personnes qui mènent l'entretien
- L'importance du non-verbal
- N°9 - À quoi servent les questions que l'on pose à un candidat
- Les questions déconseillées, dangereuses et illégales
- N°10 - La bonne formulation des questions
- La bonne attitude face au candidat
- N°11 - Les questions de relance
- Questionner un sujet abordé par le candidat
- N°12 - Les faits, les sentiments et les opinions
- Manifester votre écoute



### ÉPREUVES ROUGES (questions ouvertes)

- N°13 - L'importance de l'attitude du recruteur
- La reformulation
- N°14 - Les rôles des questions ouvertes
- Les 3 phases de l'entretien
- N°15 - la liste écrite des questions à poser au candidat
- Les étapes de la conclusion de l'entretien
- N°16 - L'inconvénient des questions "bateau"
- La répartition du temps de parole entre recruteur et candidat

*Une fiche de synthèse à remettre à chaque participant après le jeu reprend l'ensemble des informations abordées.*



# Animer une réunion

Les techniques simples et indispensables pour gérer une réunion, faire face aux situations particulières, démarrer, conduire et conclure. Des réponses aux problèmes classiques survenant en réunion qui trouveront des solutions efficaces et faciles à mettre en œuvre.

**Public visé:** Chefs de projets, managers, responsables, chefs d'équipe, formateurs occasionnels...

## THÈMES DES 32 QUESTIONS

### ÉPREUVES JAUNES (questions « vrai ou faux »)

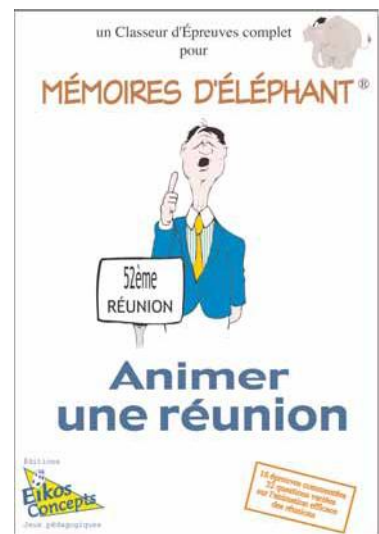
- N°1 - Maîtriser la digression
  - Les bavards
- N°2 - Le trac
  - Le groupe agressif
- N°3 - Les rôles de l'animateur
  - L'importance d'une bonne préparation
- N°4 - Faut-il être expert du domaine abordé ?
  - Placement des participants
- N°5 - Attitudes corporelles de l'animateur
  - L'arrivée d'un "hiérarchique"
- N°6 - Le guide de réunion
  - La technique de la question-boomerang

### ÉPREUVES BLEUES (questions avec choix de 3 réponses)

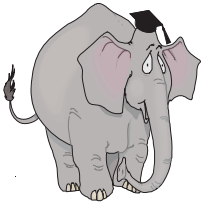
- N°7 - La disposition en cercle
  - La table en U
- N°8 - Le questionnement de l'animateur
  - Le conflit entre deux participants
- N°9 - La mise au "frigo"
  - Le bavard
- N°10 - L'attention des participants
  - Le recentrage
- N°11 - Le rôleur
  - Ne pas pouvoir répondre
- N°12 - Le muet
  - Garder le pouvoir

### ÉPREUVES ROUGES (questions ouvertes)

- N°13 - Démarrer une réunion
  - Les règles du jeu
- N°14 - La taille du groupe
  - Les périodes productives
- N°15 - Terminer une réunion
  - Remercier et reformuler les propos
- N°16 - Les motifs d'insatisfaction
  - Le temps moyen passé en réunion



*Une fiche de synthèse à remettre à chaque participant après le jeu reprend l'ensemble des informations abordées.*



# Gérer son temps

Tout ce qui fait une organisation efficace et une gestion du temps performante, en donnant des techniques reconnues, des grilles d'analyse, des conseils pratiques et des petits trucs simples.

*Public visé: Toutes les personnes devant optimiser leur organisation.*

## THÈMES DES 32 QUESTIONS

### ÉPREUVES JAUNES (questions « vrai ou faux »)

- N°1 - La multi-activité
- L'utilisation d'un agenda
- N°2 - La liste journalière des choses à faire
- Le journal de bord de la veille
- N°3 - Les travaux déplorables
- Le séquençage des tâches longues et fastidieuses
- N°4 - La vitesse de lecture
- Le taux de consultation des documents archivés
- N°5 - Peut-on tout déléguer ?
- Faire plus vite soi-même ou déléguer ?
- N°6 - Le suivi et le contrôle de la délégation
- Utilité de la délégation

### ÉPREUVES BLEUES (questions avec choix de réponses)

- N°7 - Exprimer le refus d'un travail supplémentaire à son responsable
- Refuser un travail qui ne correspond à ses attributions et compétences
- N°8 - Annoncer le report d'un travail à son responsable
- Annoncer le report d'un travail à un collègue
- N°9 - Renégocier le rendu d'un travail
- Annoncer le refus d'un travail après l'avoir accepté
- N°10 - L'entrée en matière de l'entretien de délégation
- L'entretien de suivi d'une délégation
- N°11 - La gestion des tâches collectives
- La programmation d'un travail important
- N°12 - La loi de Pareto
- La gestion d'un entretien

### ÉPREUVES ROUGES (questions ouvertes)

- N°13 - Le classement des tâches
- Le traitement des documents
- N°14 - La quantification en temps de la liste journalière
- La hiérarchisation du travail: l'urgence et l'importance
- N°15 - Les 3 zones d'un espace de travail
- Le temps maximal d'efficacité sur un dossier
- N°16 - La planification maximale des activités
- Les réunions



*Une fiche de synthèse à remettre à chaque participant après le jeu reprend l'ensemble des informations abordées.*