

Catalogue de formations

MARKETING – COMMUNICATION – EXPERIENCE CLIENT - LEADERSHIP





Se former, une nécessité

Dans un environnement en constante évolution, la performance des organisations repose plus que jamais sur la maîtrise des compétences clés, la capacité à anticiper les transformations et l'agilité à déployer des stratégies efficaces.

THINKING propose un ensemble de formations, conçues pour accompagner les dirigeants, les équipes et les talents dans le développement de leurs expertises stratégiques, communicationnelles et opérationnelles.



Apprendre, progresser, performer

Chaque module a été pensé comme une expérience d'apprentissage exigeante, structurée et immédiatement applicable. Nos formations allient vision stratégique, méthodologies éprouvées, cas pratiques et accompagnement personnalisé, afin de renforcer les compétences, stimuler l'intelligence collective et soutenir durablement la croissance des organisations.



Des modules signatures pour transformer

Ce catalogue réunit nos formations signature : des contenus conçus pour éclairer, structurer, transformer et donner aux professionnels les moyens d'agir avec confiance, précision et impact.





Formations

Vision & Stratégie





Thème : Identité & Positionnement

Affirmez une identité forte et un positionnement clair pour devenir une marque de référence.

Objectifs pédagogiques

- Définir l'ADN, la mission et la vision de l'organisation.
- Identifier les éléments différenciants et les axes de valorisation.
- Construire un positionnement cohérent, crédible et distinctif.

Compétences développées

- Analyse stratégique
- Construction de plateforme de marque
- Storytelling identitaire

Profil des participants

Dirigeants, responsables communication/marketing, entrepreneurs, chefs de projet.

Autres axes de formation

Architecture de Marque & Plateforme Narrative

Comment structurer les piliers, la personnalité, le ton et la narration d'une marque pour assurer cohérence et impact.

Brand Equity & Mesure de la Valeur de Marque

Approche analytique pour comprendre, mesurer et piloter la valeur immatérielle d'une marque.

Repositionnement Stratégique & Gestion du Changement

Comment accompagner une marque dans une évolution de perception, de cible ou de territoire.





Thème : Plan Marketing

Structurez une stratégie marketing performante, orientée résultats et pilotée par les données.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fondamentaux du marketing stratégique et opérationnel.
- Élaborer un plan marketing complet et mesurable.
- Prioriser les actions selon les objectifs business.

Compétences développées

- Analyse de marché
- Élaboration de plans d'action
- Pilotage marketing

Profil des participants

Responsables marketing, chefs de produit, entrepreneurs, équipes commerciales.

Autres axes de formation

Marketing de Performance & Allocation Budgétaire Optimisée

Construire un plan orienté ROI, arbitrer les canaux et piloter les KPIs.

Planification Marketing Intégrée (360°)

Déployer un plan cohérent entre digital, terrain, média, influence, CRM et commercial.

Scénarisation Marketing & Calendrier d'Activation

Transformer un plan en séquences narratives et opérationnelles pour maximiser l'engagement.





Thème : Cycle de Vie Produit

Pilotez vos produits avec précision, de l'idée à la maturité, pour maximiser leur performance.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les étapes du cycle de vie produit.
- Adapter les stratégies marketing selon la phase.
- Optimiser la rentabilité et la durée de vie du produit.

Compétences développées

- Gestion de portefeuille
- Analyse de performance
- Stratégies d'évolution produit

Profil des participants

Chefs de produit, responsables innovation, équipes marketing.

Autres axes de formation

Innovation Produit & Design Thinking

Explorer les besoins utilisateurs et cocréer des solutions pertinentes.

Stratégies de Lancement & Go-To-Market

Construire un lancement performant, du ciblage à l'activation terrain.

Optimisation du Portefeuille Produits

Arbitrer entre stars, cash cows, innovations et produits en déclin pour maximiser la rentabilité.





Thème : Synergie Marketing & Commerciale

Alignez vos équipes pour créer une dynamique commune et booster les résultats.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les complémentarités marketing/commercial.
- Construire des processus fluides et collaboratifs.
- Définir des objectifs partagés et des indicateurs communs.

Compétences développées

- Coordination interservices
- Communication interne stratégique
- Pilotage de performance collective

Profil des participants

Équipes marketing et commerciales, managers, responsables business développement.

Autres axes de formation

Alignement Stratégique Marketing–Sales (SLA & Process)

Définir les rôles, les flux d'information et les engagements réciproques.

Marketing d'Acquisition & Parcours Commercial

Construire un pipeline fluide, du lead à la conversion, avec des points de passage clairs.

Culture Client & Expérience Unifiée

Créer une expérience cohérente entre promesse marketing et réalité commerciale.





Formations

Communication 360°





Thème : Stratégie Digitale

Déployez une présence digitale puissante, cohérente et orientée engagement.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les leviers du digital et leurs complémentarités.
- Construire une stratégie digitale alignée à la marque.
- Définir des indicateurs de performance pertinents.

Compétences développées

- Élaboration de stratégie digitale
- Analyse de performance (KPIs)
- Gestion de contenus et canaux

Profil des participants

Responsables communication, community managers, entrepreneurs, équipes marketing.

Autres axes de formation

Écosystèmes Digitaux & Parcours Utilisateur

Construire une expérience fluide et cohérente entre site, réseaux sociaux, CRM, automation et contenus.

Data Marketing & Pilotage par la Performance

Exploiter les données pour optimiser les investissements, segmenter, personnaliser et mesurer l'impact.

Stratégie de Contenus & Influence Digitale

Développer une présence éditoriale forte, engageante et alignée avec les objectifs business.





Thème : Relations Publiques

Renforcez votre influence et bâtissez une réputation solide auprès de vos parties prenantes.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes d'influence et de réputation.
- Construire un plan de relations publiques efficace.
- Gérer les relations médias et institutionnelles.

Compétences développées

- Rédaction institutionnelle
- Gestion des relations médias
- Stratégies d'influence

Profil des participants

Communicants, dirigeants, responsables RP, chargés de communication.

Autres axes de formation

Stratégie d'Influence & Relations Leaders d'Opinion

Identifier, engager et activer les influenceurs, experts et communautés clés.

Gestion de la Réputation & Veille Stratégique

Anticiper, surveiller et piloter la perception publique de l'organisation.

Storytelling Institutionnel & Prise de Parole

Construire des récits puissants pour les dirigeants et les porte-parole.





Thème : Communication Financière

Communiquez avec transparence, rigueur et impact auprès des acteurs financiers.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux réglementaires et réputationnels.
- Structurer un discours financier clair et fiable.
- Préparer les communications sensibles (résultats, annonces, risques).

Compétences développées

- Vulgarisation financière
- Rédaction institutionnelle
- Gestion de la transparence

Profil des participants

Dirigeants, responsables financiers, communicants institutionnels.

Axes de formation

Narratif Financier & Valorisation de la Performance

Transformer les données financières en messages clairs, crédibles et attractifs.

Relations Investisseurs & Gouvernance

Structurer les interactions avec actionnaires, analystes et régulateurs.

Reporting Extra-Financier & Transparence

Intégrer les dimensions ESG, risques et perspectives dans une communication responsable.





Thème : Communication Interne

Mobilisez vos équipes et renforcez la culture organisationnelle par une communication inspirante.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les leviers de mobilisation interne.
- Construire un plan de communication interne.
- Développer des messages engageants et fédérateurs.

Compétences développées

- Animation interne
- Conception de supports internes
- Leadership communicationnel

Profil des participants

RH, managers, responsables communication interne, dirigeants.

Autres axes de formation

Engagement Collaborateurs & Culture d'Entreprise

Construire une culture forte, mobilisatrice et alignée avec la stratégie.

Leadership Communication & Management Intermédiaire

Former les managers à devenir relais, animateurs et porteurs de sens.

Communication du Changement & Transformation

Accompagner les projets structurants, réduire les résistances et renforcer l'adhésion.





Thème : Communication de Crise

Anticipez, gérez et transformez les crises en opportunités de résilience.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les signaux faibles et scénarios de crise.
- Structurer une cellule de crise et un plan de réponse.
- Communiquer avec sang-froid et cohérence.

Compétences développées

- Gestion de crise
- Prise de décision sous pression
- Communication sensible

Profil des participants

Dirigeants, communicants, responsables opérationnels, équipes de gestion de crise.

Autres axes de formation

Prévention & Dispositifs d'Alerte

Construire les protocoles, scénarios et cellules de crise avant qu'elle n'éclate.

Media Training & Prise de Parole en Situation Sensible

Préparer les dirigeants à communiquer sous pression, avec précision et maîtrise.

Gestion de la Réputation Post-Crise

Reconstruire la confiance, rétablir la crédibilité et restaurer l'image.





Thème : Plan de Communication

Concevez un plan de communication clair, structuré et orienté résultats.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les étapes du plan de communication.
- Définir les messages, cibles, canaux et indicateurs.
- Piloter et ajuster les actions.

Compétences développées

- Structuration stratégique
- Planification opérationnelle
- Pilotage de campagnes

Profil des participants

Communicants, responsables marketing, chefs de projet, entrepreneurs.

Autres axes de formation

Stratégie 360° & Cohérence Multicanale

Articuler médias, digital, terrain, influence et interne dans un dispositif intégré.

Scénarisation & Calendrier d'Activation

Transformer un plan en séquences narratives et opérationnelles impactantes.

Pilotage & Mesure d'Efficacité

Définir les KPIs, suivre la performance et optimiser en continu.





Thème : Communication RSE

Valorisez vos engagements et renforcez la confiance grâce à une communication responsable.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux RSE et leurs attentes.
- Construire un discours responsable et crédible.
- Déployer des actions de communication alignées aux engagements.

Compétences développées

- Communication institutionnelle
- Gestion de la réputation
- Alignement stratégique RSE

Profil des participants

Responsables RSE, communicants, dirigeants, responsables institutionnels.

Autres axes de formation

Stratégie ESG & Narratif Responsable

Construire un discours crédible, aligné avec les engagements et les preuves.

Engagement Parties Prenantes & Dialogue Sociétal

Impliquer communautés, ONG, institutions, collaborateurs et clients dans la démarche.

Reporting RSE & Communication Transparente

Structurer les indicateurs, les preuves et les messages pour renforcer la confiance.





Formations

Relation & Expérience





Thème : Relation Client

Adoptez une posture professionnelle, empathique et orientée solutions pour créer des relations clients durables.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les attentes et comportements des clients.
- Adopter une communication professionnelle et assertive.
- Gérer les situations difficiles avec calme et efficacité.
- Développer une culture du service et de la satisfaction.

Compétences développées

- Communication interpersonnelle
- Gestion des objections et tensions
- Posture orientée client
- Fidélisation et qualité de service

Profil des participants

Équipes commerciales, front office, service client, conseillers, managers opérationnels.

Autres axes de formation

Stratégies de Fidélisation & Programmes Relationnels

Construire des dispositifs qui renforcent l'attachement, augmentent la rétention et maximisent la valeur client.

Communication Relationnelle & Personnalisation

Développer des interactions adaptées aux profils, aux besoins et aux moments clés du parcours.

Gestion des Situations Sensibles & Excellence Relationnelle

Former les équipes à transformer les réclamations, tensions et objections en opportunités de satisfaction et de confiance.





Thème : Expérience Client

Créez des parcours fluides, mémorables et différenciants pour renforcer la satisfaction et la fidélité.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fondamentaux de l'expérience client.
- Cartographier les parcours et points de contact.
- Identifier les irritants et leviers d'amélioration.
- Concevoir des expériences cohérentes et engageantes.

Compétences développées

- Communication interpersonnelle
- Gestion des objections et tensions
- Posture orientée client
- Fidélisation et qualité de service

Profil des participants

Équipes commerciales, front office, service client, conseillers, managers opérationnels.

Autres axes de formation

Design du Parcours Client & Moments de Vérité

Cartographier, analyser et optimiser chaque étape pour créer une expérience fluide, cohérente et mémorable.

Voix du Client & Amélioration Continue

Mettre en place des dispositifs d'écoute, d'analyse et de transformation des insights en actions concrètes.

Culture Expérience & Mobilisation des Équipes

Ancrer l'expérience client comme un réflexe collectif, du leadership aux équipes opérationnelles.





Formations

Leadership & Performance





Thème : Art Oratoire

Incarnez une présence forte et inspirez votre audience grâce à une prise de parole maîtrisée et authentique

Objectifs pédagogiques

- Structurer un discours clair, impactant et mémorable.
- Gérer le stress et renforcer la présence scénique.
- Utiliser la voix, le regard et le langage corporel avec assurance.
- Adapter son discours à différents publics.

Compétences développées

- Prise de parole en public
- Storytelling
- Gestion du stress
- Communication persuasive

Profil des participants

Dirigeants, managers, porte-parole, formateurs, communicants.

Autres axes de formation

Présence Scénique & Leadership Vocal

Travailler la posture, la respiration, la projection et la maîtrise du silence pour renforcer l'autorité naturelle et la crédibilité.

Storytelling & Construction du Discours

Structurer un message puissant, mémorable et émotionnellement engageant grâce aux techniques narratives avancées.

Gestion du Stress & Maîtrise des Interventions Sensibles

Développer des réflexes pour garder le contrôle en situation de pression, répondre aux objections et gérer les publics difficiles.





Thème : Cohésion d'Équipe

Renforcez la confiance, la collaboration et l'intelligence collective pour des équipes plus soudées et performantes

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les dynamiques de groupe et les styles de collaboration.
- Développer la communication interne et la coopération.
- Renforcer la confiance et la motivation collective.
- Prévenir les tensions et fluidifier les interactions.

Compétences développées

- Communication collaborative
- Intelligence collective
- Gestion des relations interpersonnelles
- Leadership d'équipe

Profil des participants

Équipes opérationnelles, managers, comités de direction, groupes projet.

Autres axes de formation

Intelligence Collective & Collaboration Efficace

Explorer les mécanismes qui permettent à un groupe de produire mieux ensemble : co-construction, écoute active, prise de décision.

Confiance, Communication & Relations Interpersonnelles

Renforcer les liens, fluidifier les échanges, développer l'empathie professionnelle et installer un climat propice à la performance.

Culture d'Équipe & Alignement autour d'un But Commun

Créer un socle partagé : valeurs, rituels, modes de fonctionnement, vision et objectifs. Transformer un groupe en équipe engagée et mobilisée.





MODALITES

Nos modalités de formats tiennent compte de votre contexte, vos objectifs et challenges.

Toutes nos formations sont réalisables :



EN PRÉSENTIEL,
pour une expérience immersive,
collaborative et dynamique ;



EN DISTANCIEL,
pour une flexibilité optimale et
un accès facilité où que vous
soyez.



HYBRIDE
Distanciel et présentiel

Chaque formation peut être adaptée :



FORMATION INDIVIDUELLE



FORMATION COLLECTIVE





A propos de **Joyce SAGOE** Fondatrice & Directrice Générale de THINKING



Diplômée de l'ESCA (INP-HB) et forte de plus de vingt années d'expérience dans le marketing, la communication et la gestion de marque, Joyce SAGOE a occupé des fonctions de direction au sein de groupes internationaux et d'institutions financières de premier plan. Elle est également certifiée en développement personnel, une compétence qui renforce sa capacité à accompagner les organisations dans la transformation des pratiques, la mobilisation des équipes et le développement du leadership.

Au cours de sa carrière, elle a exercé des responsabilités stratégiques dans des environnements complexes et multiculturels :

- British American Tobacco – Responsable Marketing Premium - 11 pays
- Voodoo Group – Directrice de la Stratégie – 5 pays
- MTN Côte d'Ivoire – Directrice Marque & Communication
- Tigo Sénégal – Directrice Marketing & Communication
- Société Générale Côte d'Ivoire – Directrice Marketing & Communication
- Société Générale Afrique – Responsable Communication régionale - 14 filiales
- Fondation Société Générale Côte d'Ivoire – Secrétaire Générale
- Société Générale Guinée – Membre du Conseil d'Administration

Ces responsabilités lui ont permis de développer une vision globale des dynamiques de marque, de la communication institutionnelle, de la relation client et de la gouvernance.





A propos de **Joyce SAGOE**

Fondatrice & Directrice Générale de THINKING

Une expertise mobilisée au service du renforcement des compétences



À travers THINKING, Joyce SAGOE met aujourd'hui cette expérience au service des entreprises et institutions africaines. Ses formations se distinguent par :

- Une approche rigoureuse et structurée, fondée sur des standards internationaux.
- Des contenus opérationnels, directement inspirés de situations réelles rencontrées dans des organisations de grande envergure.
- Une compréhension fine des contextes africains, garantissant la pertinence et l'applicabilité des enseignements.
- Une articulation maîtrisée entre vision stratégique et mise en œuvre, permettant aux participants d'acquérir des compétences immédiatement mobilisables.
- Un engagement personnel dans l'apprentissage continu, afin de rester à la pointe des méthodologies, concepts et pratiques les plus efficaces.



THINKING : un réseau d'experts confirmés

Entourée de spécialistes cumulant chacun plus de 15 ans d'expérience, elle pilote un dispositif de formation et d'accompagnement reconnu pour son exigence, sa qualité pédagogique et son orientation vers les résultats.



QUELQUES REFERENCES





- ☎ (225) 07 08 87 22 22
- ☎ (225) 27 22 39 87 65
- ✉ service-client@thinking.link
- 📍 Cocody, Riviera les Jardins
- 🌐 www.thinking.link

Siège social : Abidjan Cocody –
Riviera 2 Les Jardins, Immeuble Pierre
04 BP 2065 Abidjan 04
RCN° CI-ABJ-2020-B-15647 – CCN°
2047044V