



Marie-Dominique QUILICI

**Psychosociologue
Comédienne
+ 25 ans d'expérience**

Contact

- **Téléphone**
06.83.65.26.85
- **Mail**
kallista13@gmail.com
- **Site**
www.kallista-conseil.fr

Pédagogie

• Neurosciences

Tous nos apports sont illustrés et relèvent des dernières recherches et découvertes en neurosciences.

• Psychologie Sociale

Des outils issus des expériences en psychologie sociale et en communication. Pour mieux comprendre le patient, les interactions...

• Méthodes actives

Le contenu se greffe sur des pratiques existantes. Des méthodes actives permettent de les remettre en cause, de les affiner, les préciser... On apprend mieux en pratiquant en échangeant entre pairs.

• Techniques théâtrales

Des ressources complémentaires issues du théâtre pour savoir improviser, rester crédible dans son rôle, savoir adapter son corps et sa voix pour plus d'efficacité.

Formations secteurs

- Médical, sanitaire, social, services santé....
- PME, TPE
- Commerçants, artisans professions libérales
- Industries
- Services
- Administrations secteur public
- Universités, écoles
- Monde Agricole

Thématiques

- Accueil et relation clients/ patients
- Prévenir, gérer l'agressivité
- Gestion des émotions et du stress
- La bientraitance
- Management/communication d'équipe
- Techniques de vente
- Argumentation
- Techniques d'influence
- Training vente-Ateliers théâtre
- Formation de formateurs
- Communication interpersonnelle
- Animation de réunions
- Prise de parole en public
- Conduite du changement
- Outils RH : Recrutement, entretien évaluation

Diplômes

- **1994** : DESS Psychologie Sociale et Industrielle
Université de Provence - Aix en Provence
- **2005** : Master Gestion des Ressources Humaines
Major de promotion - IAE d'Aix en Provence
- **2005** : DU Management de la Relation
Major de promotion - IAE d'Aix en Provence

Parcours Professionnel

- **2009-2019 : Responsable de Kallista Conseil**
 - Formations
 - Conseil RH
 - Visites Mystères
 - Ateliers théâtre
- **2007-2011 : Responsable Formation APCA**
 - Gestion de la formation professionnelle, mise sous qualité de la formation
 - Ingénierie pédagogique et animation de formations (Communication, management, projet, formation de formateurs ...)
 - Sélection et gestion de cabinets externes.
- **2005-2009 : Chef de projet 3C Com**
 - Formation de superviseurs de centres d'appels sur 10 thèmes liés au management, à la relation client et au commercial
 - Chef de projet RH (Evolutions des compétences, GPEC, outils RH, Accompagnement...)
 - Réponses aux appels d'offres, prospection, RDV commerciaux, analyse besoins, conseils.
- **2006-2008 : Responsable Recrutement Cégelec**
 - Définition de postes et de profils, choix d'une stratégie de recrutement
 - Recueil et tri des CV, pré-sélections et entretiens, analyse puis rédaction de dossier
 - Mise en place d'outils d'aide au recrutement
- **1998-2004 : Consultante Senior MixRH / BSGL Groupe Steria**
 - Diagnostic, analyse des besoins et de la demande, élaboration d'une stratégie d'intervention (Conseil et formation)
 - Animation des comités de pilotage et de comités de direction : DRH, responsables départementaux,
 - Supervision de l'action, animation d'équipe projets,
- **1994-1998 : Consultante Formatrice Vacataire**
 - Conception, animation, évaluation de formations sur une quarantaine de thèmes.

Références Clients (partielles)

- Institut Paoli Clamettes, Léon Bérard, Centre Lacassagne, Hôpital européen,
- Cerballiance, Biomnis, Bioesterel, Oc Bio, Labio, Labosud Provence...
- Centres Diaverum, Jean Villar
- Centres imagerie Coradix, Némoscan Anim, Cil
- Santé mobilité services
- Centre des Finances publiques (04,05,06,13,83), Douanes
- Services Agricoles (APCA, CA, Resolia, syndicats, coop...)
- Mairies de Marseille, de St Cyr/mer
- Conseil régional, conseil général
- Aéroport Marseille Provence, Nice
- Euroméditerranée, SERAMM
- Marseille Provence Métropole
- Boutiques Seven's
- Crèches Titi Panpan
- Sonépar, Cabus et Raulot
- SNCM/Corsica Linéa
- Club Med, Vacances bleues
- Bayard Presse, Relay
- Orange et Sonatel Sénégal, Engie
- PCCI Sénégal

Prestations Conseils

- RH
 - Aide au recrutement
 - Mise en place Evaluations
 - GPEC
- Qualité relation client
 - Visites mystères
 - Appels mystères