



CATALOGUE DES FORMATIONS

- MÉTIERS MANAGER
- EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE
- MÉTIERS DE LA VENTE
- DEVENIR FORMATEUR
- DÉVELOPPEMENT PERSONNEL
- LOGICIELS DE BUREAU
- MÉTIERS DE L'ASSISTANAT ET
SÉCRÉTARIAT

Investir dans la formation c'est conjuguer au présent mais aussi au futur le souci des hommes et le souci des résultats.

Notre offre couvre 55 domaines de compétences et répond aux besoins d'initiation, perfectionnement et expertise du poste.

Notre approche, pour chaque mission qui nous est confiée, est de replacer la demande dans un contexte global, cohérent et transparent de façon à répondre aux attentes de l'ensemble des parties prenantes de votre entreprise.

Nous souhaitons vous accompagner dans vos défis par la formation, le conseil, la mise en place des plans d'actions ou l'aide à la mise en œuvre de ceux-ci.
Nous vous accompagnons dans votre réussite.

Nous vous proposons :

Des formations courtes de 2 à 6 jours, pour développer en peu de temps des outils opérationnels par l'acquisition des démarches, méthodes approuvées et échanges d'expérience en groupe.

Nous vous proposons de compléter vos formations par des prestations d'accompagnement individualisé qui vous aident à mettre en pratique les acquis de la formation.

Pour chaque formation, nous proposons un plan d'action adapté pour compléter et améliorer les acquis.

Notre objectif : passer de la formation à la compétence et mettre la compétence au service de la performance.

Notre savoir-faire spécifique se base sur des consultants capables de challenger vos équipes parce qu'ils ont eux mêmes exercé des responsabilités opérationnelles. Ils intègrent les paramètres liés à la culture de votre entreprise et à la dimension managériale de votre performance.

Amal Lamarti
Directrice Générale

MÉTIERS MANAGER

1. Cohésion et synergie de groupe	8
2. Management d'équipe et leadership	9
3. Conduite du changement	10

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

4. Communication avec les outils de la PNL	12
5. Prise de parole en public	13
6. Communication interpersonnelle	14
7. Communication orale	15
8. Écrits professionnels	16

MÉTIERS DE LA VENTE

9. Technique de vente	18
10. Vente et accueil client	19
11. Enrichir sa relation client et faire la différence	20
12. Animer et motiver sa force de vente	21
13. S'orienter vers le client au quotidien	22

DEVENIR FORMATEUR

14. Devenir formateur	23
-----------------------------	----

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

15. Développement personnel	25
16. Efficacité collective	26

LOGICIELS DE BUREAU

17. Logiciels de bureau	28
-------------------------------	----

MÉTIERS DE L'ACCUEIL

18. Hôtesse - standardiste, un métier de communication en première ligne	32
19. Accueillir et renseigner le public	33
20. Mieux communiquer par téléphone	34
21. Être orienté client dans sa démarche	35

MÉTIERS DE L'ASSISTANAT ET SECRÉTARIAT

22. De secrétaire à assistante	38
23. Assistante	39
24. Assistante de PDG	40
25. Assistante du secrétaire général	41
26. Assistante de direction	42
27. Assistante d'équipe	43
28. Assistante par intérim	44
29. Assistante : prise de poste	45
30. Office manager / L'émergence d'un métier	46

- MARKETING – COMMUNICATION

31. Assistante communication	48
32. Assistante marketing	49

- COMMERCIAL

33. Assistante du service commercial	50
34. Assistante commerciale	51
35. Développer la satisfaction client au quotidien	52
36. Traiter les réclamations de façon commerciale	53
37. Développez des attitudes commerciales au téléphone	54
38. Prospecter et prendre des rendez vous par téléphone	55

- RESSOURCES HUMAINES

39. Assistante RH	56
40. Assistante paie et administration du personnel	58

- JURIDIQUE

41. Assistante juridique	60
--------------------------------	----

- QUALITÉ

42. Assistante qualité	62
43. Animer la qualité au quotidien	63
44. Les outils de l'amélioration continue : résolution des problèmes	64

- ACHAT

45. Assistante achat	65
46. Sélection et évaluation des fournisseurs	66

- COMMERCE INTERNATIONAL

47. Assistante service export	67
48. Maîtriser la gestion de vos commandes export	68

- GESTION

49. Assistante de gestion	70
---------------------------------	----

- DIRECTION FINANCIÈRE

50. Assistante de direction financière	72
--	----

- OUTILS DE PERFECTIONNEMENT DE L'ASSISTANTE

51. Techniques pour la rédaction des PV de réunions	73
52. Classement et archivage	74
53. Animer une équipe de secrétaires et assistantes	75
54. Gestion de courrier (électronique et physique)	76
55. Gestion du temps	77
56. Gestion du stress	78
57. Gestion des conflits	79

1. COHÉSION ET SYNERGIE DE GROUPE

Les équipes performantes ne sont pas le fruit du hasard. Leurs leaders savent leur apporter des réponses adaptées aux questions qui vous préoccupent également :

- Comment constituer une équipe performante ?
- Comment développer le potentiel collectif ?
- Comment pérenniser la performance de l'équipe ?
- Quels comportements adopter pour obtenir des résultats durables ?

L'objectif de cette formation est de fournir les outils et méthodes au manager pour renforcer la cohésion d'équipe.

PROGRAMME

De l'individuel au collectif

- La prise en compte des valeurs et des finalités partagées.
- Les raisons «d'être ensemble».
- Initier la collaboration nécessaire à une réussite collective.
- L'émergence du sens et la dimension du projet.

Construire et développer la synergie au sein de l'équipe

- Développer la synergie : compatibilité et liens dans l'équipe.
- Jouer sur la complémentarité pour développer la coopération.
- Les facteurs de motivation et de confiance en soi

Identifier les ressorts de la motivation

- Clarifier les liens entre motivation et performance.
- Distinguer stimulation, motivation, implication, mobilisation et satisfaction.
- Repérer ses propres motivations.
- Comprendre le processus qui conduit à la motivation.
- Soutenir la spirale de l'auto-motivation.

Développer une communication d'équipe efficace

- Connaître les principes de base en communication.
- Accueillir et gérer les différences de points de vue.
- Repérer les jeux et enjeux de la relation.
- Développer l'observation et l'écoute dans l'échange.
- Mettre à jour les obstacles à la communication.
- Fixer les règles de communication dans notre équipe.
- Apprendre à exprimer ses besoins et ses demandes et accueillir ceux de l'autre.
- Utiliser une communication «Non Violente» et désamorcer les conflits.
- Contribuer à une reconnaissance mutuelle : valorisation, identité, appartenance.

Gérer sa profession sur un mode partenarial

- Distinguer et définir les rôles, la place et la fonction de chacun afin d'organiser une synergie autour d'un projet commun.
- Développer ses compétences relationnelles

PUBLIC CIBLE

Tout manager hiérarchique ou de projet gérant au moins 4 collaborateurs et souhaitant renforcer la cohésion de son équipe.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participants avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES DE CETTE FORMATION

- Les simulations et les entraînements permettent aux participants d'expérimenter les phénomènes liés à la cohésion d'équipe et favorisent la transposition aux situations réelles.
- Formation immédiatement opérationnelle : la formation est construite à partir des expériences concrètes des participants.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOUR

2. MANAGEMENT DE GROUPE ET LEADERSHIP

Les managers doivent développer une nouvelle forme de leadership : agilité, capacité à créer du « bon vouloir », à donner du sens sur des marchés où les mouvements s'accélèrent.

Les objectifs sont :

- Développer son potentiel relationnel pour responsabiliser son équipe et gagner en amplitude dans son management.
- Manager pour faire agir chacun quelque soit le degré de motivation et de compétence de son collaborateur, arbitrer les conflits d'équipe et gérer les situations délicates avec ses collaborateurs.
- Transformer ses intuitions en démarches réfléchies de management, accélérer son développement en s'adaptant aux situations rencontrées de management d'équipe et de style de leadership.

PROGRAMME

Développer la motivation au sein de son équipe

- Bien comprendre les mécanismes de la motivation.
- Analyser les principales causes de démotivation.

Choisir la bonne stratégie pour mener son équipe vers le succès

- Comprendre le fonctionnement d'une équipe de travail et les facteurs qui concourent à son efficacité.
- Renforcer la cohésion de l'équipe: les comportements managériaux à proscrire.
- Identifier les « talents » et tirer parti des différences et des complémentarités au sein de l'équipe.
- Teambuilding: développer les synergies positives au sein de l'équipe.

Réguler les comportements des individus en situation de gestion collective

- Repérer les phénomènes de groupe afin de mieux les utiliser.
- Identifier les rôles adoptés par les participants.
- Canaliser les leaders.
- Faciliter les échanges.

Développer son identité de leader

- Identifier les moments de vérité du leadership
- Repérer ses qualités de leadership
- Evoluer de manager à leader
- Identifier son style d'autorité et réfléchir à ses pratiques managériales.

Développer ses qualités relationnelles

- Agir sur les quatre bases de la réussite
- Savoir influencer avec intégrité
- Se positionner sur les trois axes relationnels
- Convaincre en utilisant les systèmes de valeurs
- S'appuyer sur ses points forts et gérer ses points de vigilance

Développer la performance en équipe

- Repérer le cycle de l'équipe
- S'appuyer sur un système de performance de l'équipe (modèles)
- Adapter ses comportements en fonction de ses interlocuteurs
- Agir sur la vision, les stratégies, les ressources en fonction de ses valeurs
- Favoriser une qualité de relation au sein de l'équipe
- Anticiper et traiter les conflits

PUBLIC CIBLE

Cette formation est destinée à tout manager expérimenté qui souhaite donner un nouveau souffle à son expérience de management d'équipe et développer son leadership.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participants avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Les simulations et les entraînements permettent aux participants d'expérimenter les phénomènes liés à la cohésion d'équipe et favorisent la transposition aux situations réelles.
- Formation immédiatement opérationnelle : la formation est construite à partir des expériences concrètes des participants.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

3. CONDUITE DU CHANGEMENT

Les objectifs sont :

• Donner du sens au changement pour lever les blocages de ses collaborateurs.

Se focaliser sur les axes stratégiques de l'entreprise tout en restant proche des équipes et dans la maîtrise des résultats.

Utiliser des techniques de communication facilitantes.

Développer la compétence des équipes et l'autonomie maîtrisée.

PROGRAMME

Management en situation de conduite du changement

- Comprendre les différents types de comportements face au changement : accueillir et maîtriser ses propres réactions.
- Savoir identifier les freins et les contradictions au changement.
- Clarifier les styles managériaux pouvant être adoptés selon les situations et groupes de travail.

Processus à suivre dans un projet de conduite du changement

- Définir le process global et ses étapes.
- Mettre en place une stratégie de levée des freins pour fédérer positivement.
- Identifier les acteurs clés du changement et repérer leur position : alliés, déchirés, indifférents, opposants.
- Mettre en place une stratégie de communication, valoriser les succès, informer.
- Donner le temps au changement sans perdre de vue les objectifs.

Communiquer autour du changement

- Partager ses idées et celles des autres.
- Identifier les objectifs de la réunion et les styles d'animateur associés.
- Responsabiliser les acteurs participants.
- Fédérer et planifier les avancées.
- Assurer des réunions efficaces, leviers du changement.

Animer par les objectifs

- Fédérer les équipes autour des objectifs.
- Mener une réunion participative.
- Pratiquer l'écoute active.
- Conduire le changement avec souplesse et fermeté – trouver le juste équilibre.

Prise de décision

- Développer les capacités de prise de décision dans un environnement en mouvement.
- Mettre en place les leviers décisionnels.
- Encourager la mise en action par l'adhésion.

Gestion des conflits et rôle de médiation

- Améliorer sa communication verbale et non-verbale.
- Être à l'écoute des réactions des acteurs dans un projet de conduite du changement pour identifier les objections formulées et cachées.
- Encourager le dialogue.
- Identifier les étapes d'un conflit, comprendre les mécanismes sous-jacents, aussi bien dans un conflit latent qu'ouvert.
- Savoir désamorcer un conflit en jouant le rôle de médiateur.

PUBLIC CIBLE

Managers et responsables d'équipes devant jouer un rôle dans l'accompagnement du changement.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participants avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Pédagogie Active
- Etudes de cas durant toute la formation
- Mises en situation
- Apports théoriques illustrés
- Réflexions sur les thématiques des participants

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

4. COMMUNICATION AVEC LES OUTILS DE LA PNL

Travailler en entreprise implique des contacts et des échanges avec d'autres collaborateurs et personnes externes.

Ceci requiert une réelle capacité à établir un contact constructif, gage de succès pour communiquer efficacement avec ses interlocuteurs professionnels. Cette formation en communication avec les outils de la PNL vous permettra d'acquérir les compétences essentielles pour mieux entrer en contact et communiquer.

Les objectifs sont :

- Entrer en relation avec autrui de manière pertinente.
- S'adapter à chaque interlocuteur.
- Ajuster sa communication verbale et non verbale.

PROGRAMME

«La synchronisation non verbale» pour établir une relation juste

- Entrer en contact avec l'autre.
- Établir dès les premiers instants les conditions de succès de la relation.

«La calibration» pour capter les ressentis émotionnels

- Être attentif à son interlocuteur.
- Observer les réactions émotionnelles de l'autre.

« V.A.K.O.» pour s'adapter au style de l'autre

- Détecter les registres de communication préférés.

«L'écoute active» pour ajuster sa communication

- Capter et prendre en compte le rythme de la communication.
- Communiquer en harmonie
- S'adapter pour communiquer avec la même tonalité.

PUBLIC CIBLE

Cadre, manager, chef de projet, assistante, technicien et tout collaborateur qui a besoin de gagner en efficacité dans ses contacts et échanges professionnels.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participants avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Les simulations et les entraînements permettent aux participants d'expérimenter les phénomènes liés à la cohésion d'équipe et favorisent la transposition aux situations réelles.
- Formation immédiatement opérationnelle : la formation est construite à partir des expériences concrètes des participants.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOUR

5. PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

Quel que soit votre métier, s'exprimer clairement à l'oral est nécessaire.

Régulièrement, vous devez : présenter les résultats de votre équipe ; exprimer votre point de vue et prendre en compte celui des autres ; valoriser votre activité, votre entreprise ; promouvoir un projet ; faire part de vos contraintes.

Pourtant, vous envisagez ces exercices avec appréhension. Vous êtes décidé aujourd'hui à perfectionner vos prises de parole en toutes circonstances : cette formation à la prise de parole en public est faite pour vous.

Les objectifs de la formation sont de pouvoir surmonter son trac et prendre la parole à l'improviste. Mais aussi d'exprimer clairement ses idées, gérer son temps de parole et utiliser les techniques efficaces de présentation.

PROGRAMME

Mieux se connaître à l'oral : le préalable indispensable

- Apprivoiser son trac : ne plus le subir, savoir l'utiliser.
- Mieux cerner ses qualités et ses défauts grâce à la vidéo.
- Transformer le feed-back des autres en pistes de progrès.

L'image de soi : mode d'emploi

- Capitaliser ses atouts personnels pour développer sa confiance et son authenticité.
- Mettre en adéquation l'image que l'on souhaite projeter avec l'image perçue par les autres.
- Valoriser sa personnalité en affinant son style.

Se préparer à la prise de parole en public

- Se libérer des inhibitions psychologiques et des tensions physiques pour être présent.
- Travailler sa voix, ses gestes, son regard, sa respiration, les silences.
- Laisser parler ses émotions, développer son charisme.

Structurer clairement son intervention

- Identifier les caractéristiques et les attentes de son auditoire pour adapter son message.
- Analyser objectivement le contexte dans lequel chacun intervient.
- Organiser ses idées.

PUBLIC CIBLE

Cette formation est destinée à tout manager expérimenté qui souhaite donner un nouveau souffle à son expérience de management d'équipe et développer son leadership.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participants avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une formation à la prise de parole en public personnalisée : chacun bénéficie d'un véritable diagnostic et de passages à la vidéo.
- Un entraînement intensif, individuel et collectif centré sur : la découverte de ses atouts ; l'optimisation progressive de ses compétences.
- Chacun retrouve à tout moment, les conseils pour bien préparer et réussir sa prise de parole sur tous les fronts, tant sur le fond que sur la forme.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

6. COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

La relation à l'autre, le bien être au travail, la communication positive sont autant de concept que vous pourrez travailler en suivant cette formation. Ce programme de formation sur la communication interpersonnelle vous permettra de comprendre le fonctionnement de chacun.

Objectifs pédagogiques

- Faire le point sur sa communication et comprendre son fonctionnement
- Capitaliser sur une communication efficace et facilitatrice
- Comprendre et gérer son stress et ses émotions
- Identifier les situations fragiles pour mieux les gérer

PROGRAMME

Comprendre les principes essentiels de la communication interpersonnelle

- Qu'est-ce que L'Homme dans son environnement d'aujourd'hui
- Prendre conscience de son comportement dans la relation à autrui
- Faire le point sur son assertivité et sa confiance en soi
- La notion de messages contraignants pour comprendre le fonctionnement de chacun
- Les techniques et les outils pour optimiser sa propre capacité à communiquer et à suggérer

Bâtir et vivre une collaboration gagnant/gagnant

- Maîtriser ses propres comportements pour collaborer gagnant avec son interlocuteur
- Définir sa communication en fonction de ses objectifs
- Adapter ses attitudes et ses discours
- Savoir développer le principe d'une communication efficace
- La notion d'écoute active
- L'empathie et la bienveillance
- Les silences
- La reformulation

Gérer son stress, éviter les découragements, savoir se ressourcer

- Comprendre ses émotions pour les transformer
- Gérer les émotions négatives
- Identifier les situations stressantes pour mieux les gérer

Comprendre les dysfonctionnements des relations interpersonnelles pour les combattre

- Comment éliminer méfiance et compétition négative ?
- Comment se mettre en harmonie avec ses collaborateurs (clients internes), les clients externes et sa hiérarchie ?
- Comment bâtir des stratégies communes et poursuivre ensemble les objectifs communs ?
- Identifier les relations fragiles ou conflictuelles pour apprendre à les limiter ou les apaiser

PUBLIC CIBLE

Cadre, manager, chef de projet, assistante, technicien et tout collaborateur qui a besoin de gagner en efficacité dans ses contacts et échanges professionnels.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participants avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Les simulations et les entraînements permettent aux participants d'expérimenter les situations réelles.
- Formation immédiatement opérationnelle : la formation est construite à partir des expériences concrètes des participants.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOUR

7. COMMUNICATION ORALE

Une bonne communication orale est un atout décisif pour être plus efficace.

Cette formation apporte aux assistantes et secrétaires de direction, les techniques de communication orale pour améliorer leur aisance en toute situation professionnelle, adapter leur communication à l'environnement, prendre la parole en réunion avec aisance et pratiquer l'écoute active.

PROGRAMME

Mieux se connaître pour mieux atteindre son objectif

- Comprendre ses propres réactions et celles des autres en entretien, en réunion
- Développer l'art du contact en toute situation

Développer l'écoute active pour s'adapter à son interlocuteur

- Prendre en considération le contexte
- Ecouter sans interrompre
- Identifier son interlocuteur et ses préoccupations

Utiliser sa personnalité avec naturel

- Le poids des mots, l'influence des gestes, le langage du corps
- Utiliser la voix, le regard, l'espace

Bien préparer son intervention

- Contrôler son trac: l'utiliser et non le subir
- Travailler sa voix, ses gestes, son regard
- Structurer sa présentation et ses notes

Exposer ou informer avec assurance

- Gérer son temps de parole
- Maintenir l'attention : fil directeur et décodage des réactions
- Conclure grâce à la synthèse et la reformulation

PUBLIC CIBLE

Assistante, secrétaire ou tout collaborateur désirant renforcer ses capacités de communication orale.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des intervenants de très grande qualité, alliant professionnalisme, expertise et un très bon relationnel
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Le formateur instaure au sein du groupe un climat de convivialité et d'absence de jugement qui facilite l'expression de chacun.
- Une sélection d'outils issus des différentes écoles de communication est présentée dans cette formation. Associés aux techniques d'improvisation, ces outils permettent d'être à l'aise dans la prise de parole.
- Étude de cas et de jeux de rôle sont proposés aux participants.
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

8. ECRITS PROFESSIONNELS

Les assistantes et secrétaires de direction, sont de plus en plus sollicitées par l'entreprise pour rédiger des documents de différentes natures: comptes-rendus, rapports, lettres, notices, e-mails... Cette formation permet d'acquérir les méthodes et les outils pour la rédaction des documents professionnels, comment bâtir un plan et structurer son texte, gagner en rapidité et améliorer son style, comment argumenter et souligner ses idées, comment écrire un courrier électronique etc.

PROGRAMME

Gagner du temps dans la rédaction

- Écrire : pourquoi, quand, pour dire quoi ?
- Préparer son écrit, c'est faciliter sa rédaction

Rendre son écriture plus fluide

- Elargir son vocabulaire : trouver le mot juste
- Construire des phrases courtes
- Rythmer son texte par la ponctuation
- Employer un ton affirmé

Structurer sa pensée

- Construire ses paragraphes
- Utiliser les structures du paragraphe
- Articuler vos idées avec des mots de liaison
- Bâtir un plan d'ensemble et un plan détaillé

Rendre ses écrits attractifs

- Susciter l'envie de lire à travers les titres
- Guider la lecture avec l'introduction, la conclusion et le sommaire
- Maîtriser les principes de la mise en page

Noter ce qui est utile

- Prendre des notes avec méthode
- Gagner du temps avec les abréviations
- Quel contenu, quel style, quelle présentation pour donner du punch à ces différents supports : les e-mails, les comptes rendus, le rapport etc.

PUBLIC CIBLE

Assistants, cadre et techniciens souhaitant améliorer leur efficacité et leur aisance dans la conception, la rédaction et la présentation de documents.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des intervenants de très grande qualité, alliant professionnalisme, expertise et un très bon relationnel.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Maîtrise des règles spécifiques dans l'utilisation des différents écrits.
- Des études de cas réels sont proposés aux participantes.
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

9. TECHNIQUE DE VENTE

Les objectifs de cette formation sont :

- Repérer le niveau de maturité du besoin client/prospect.
- Adapter ses techniques de vente à chaque situation client.
- Convaincre le client/prospect dans toutes les situations en développant les techniques adaptées.

PROGRAMME

Adapter son approche commerciale aux besoins du client

- Identifier le niveau de maturité du besoin du client/prospect.
- Savoir exprimer le besoin du client.
- Découvrir les besoins implicites.

Comprendre l'attitude et le comportement du client au cours de la réflexion d'achat

- Situer le client dans son processus d'achat.
- Comment faire évoluer la décision du client dans sa démarche d'achat.
- Comprendre la méthodologie d'identification client E.B.A.S (Exploration – Budgétaire – Analyse – Sélection)
- Savoir se montrer rassurant au moment propice.

La rareté et la variété; comment distinguer et utiliser ces deux atouts

- L'éthique de vente et la fidélisation du client
- Négociation et vente: ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas.
- Les étapes de la négociation,
- Comment s'attirer la confiance du client en demeurant ferme dans ses politiques.

Prioriser ses contacts et maximiser ses résultats

- Bâtir et maintenir un carnet de commande réaliste et enrichissant,
- Les indicateurs de performance dans la structure de vente et l'aide de tableaux de bord efficaces.

Comment conclure positivement un rendez vous client

PUBLIC CIBLE

Toute personne exerçant le métier de commercial, ingénieur commercial, technico-commercial, faisant de la vente en face à face, qui souhaite se perfectionner en intégrant de nouvelles compétences.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une expérience de la relation client basée sur des mises en situations concrètes (jeux de rôles)
- Un plan d'action de développement de compétences à l'issue de la formation.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

10. VENTE ET ACCUEIL DU CLIENT

Lors de cette formation commerciale, les cadres découvrent l'importance de leur participation active à l'acte de vente et l'impact réel de leurs actions et interventions sur la conclusion gagnante des situations clients et des affaires. Ils apprennent à développer au quotidien une posture commerciale centrée satisfaction client.

PROGRAMME

Démystifier la vente

- Décrypter les attentes du client.
- Repérer les étapes d'une vente réussie.

Réussir son premier contact avec le client

- Préparer ses premiers mots pour réussir.
- Parler de façon vendeuse de son entreprise.
- Transmettre son enthousiasme.

Poser des questions pour obtenir des informations pour mieux vendre

- Besoins
- Enjeux
- Motivations personnelles.
- Être en écoute active (silence, prise de notes, reformulation).

Conseiller et convaincre le client

- Proposer une solution qui s'adapte aux besoins du client.
- Mettre en avant les bénéfices client.
- Surmonter les réticences et traiter les objections.
- Aider le client dans sa décision.

Adopter un comportement commercial pendant toute la vente

- Communication verbale.
- Synchronisation avec le client.
- Sourire

De la vente à la négociation : trouver une solution qui satisfait les deux parties

- Formuler une demande, exposer un problème.
- Rechercher les intérêts communs.
- Elaborer des solutions.
- Verrouiller les points d'accord et progresser vers la conclusion.

Savoir gérer les clients difficiles

- Faire face à l'agressivité ou mauvaise foi du client.
- Rester maître de soi.
- Se centrer sur la résolution des difficultés sans jamais perdre de vue ses intérêts.

PUBLIC CIBLE

Toute personne exerçant le métier de commercial, ingénieur commercial, technico-commercial, faisant de la vente en face à face, qui souhaite se perfectionner en intégrant de nouvelles compétences.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Un maximum d'entraînement et la transposition à son univers commercial.
- Des formateurs experts reconnus dans leurs métiers
- Evaluation à chaud à l'issue de la formation.
- Evaluation à froid à 1 et 6 mois.
- Plan d'action pour le responsable.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

11. ENRICHIR SA RELATION CLIENT ET FAIRE LA DIFFÉRENCE

Cette formation permettra à vos collaborateurs de créer une relation de confiance à long terme avec vos clients, grâce à la fidélisation et à la recherche de la satisfaction client qui rejaillira sur l'image de l'entreprise et de ses résultats.

PROGRAMME

Comprendre les réelles motivations du client

- Connaître le raisonnement du client
- Détecter ce qui motive ses décisions
- Trouver les ressentis du client
- Identifier ses craintes

Miser sur les attitudes qui augmentent la satisfaction réciproque

- Prendre en compte ses motivations personnelles
- Faire appel aux émotions présentes dans la relation
- S'impliquer réellement

Cultiver la fidélité des clients

- Clarifier et fiabiliser les engagements
- Éviter les erreurs
- Trouver des nouvelles solutions pour les réclamations

Comprendre le client et se faire comprendre de lui

- Écouter, entendre et ressentir les besoins du client
- Comprendre le raisonnement du client
- Parler en toute sincérité et transparence

Développer son impact personnel auprès du client

- Avoir confiance en soi
- S'impliquer avec un réel plaisir
- Utiliser les émotions présentes dans la relation

Perpétuer la dynamique "Relation Client"

- Consolider ses points forts
- Transformer ses points faibles en pistes de progrès
- Concrétiser son plan d'actions personnalisé

PUBLIC CIBLE

Assistantes, assistantes commerciales, professionnels de la relation client, collaborateurs en charge du service client ou de l'accueil client.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une expérience de la relation client basée sur des mises en situations concrètes (jeux de rôles)
- Un plan d'action de développement de compétences à l'issue de la formation.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

12. ANIMER ET MOTIVER SA FORCE DE VENTE

Le manager commercial est le plus puissant vecteur pour motiver ses équipes. Cette formation se base aussi bien sur l'apprentissage des gestes clés du management d'équipe commerciale que sur la prise en compte des leviers de la motivation des commerciaux. Elle lève le voile sur les cinq pratiques clés du manager commercial motivant.

PROGRAMME

Renforcer son rôle de manager commercial

- Diagnostiquer ses compétences clés
- Points forts ? Points de progrès ?
- Identifier son style de management :
- « Comment suis-je perçu par eux ? »
- Éviter les pièges de son style.

Adapter son style de management aux commerciaux et à leurs résultats

- Analyser les objectifs commerciaux pour identifier les compétences à développer.
- Identifier le profil de chaque vendeur :
- Est-il compétent ? Est-il motivé ?
- Adapter son style de management :
- Quand être directif ? participatif ? persuasif ?
- Réaliser un diagnostic des forces et faiblesses de son équipe commerciale.

Être dans la motivation individuelle avec ses vendeurs au quotidien

- Comment agir pour motiver ?
- Comment féliciter, encourager sans « en faire trop » ?
- Comment faire accepter des objectifs ambitieux ?
- Faire la chasse à la routine.

Organiser des réunions commerciales pour motiver collectivement son équipe

- Types et objectifs de réunions :
- Rendre chaque réunion utile.
- Varier les méthodes d'animation.
- Animer avec aisance et plaisir.
- Comment capter l'attention, faire participer, adhérer et s'engager.

Maintenir la motivation de mes vendeurs dans toutes les circonstances

- Faire face aux résultats insuffisants.
- Recadrer et affirmer mon autorité sans « casser » le relationnel.
- Résoudre les conflits.
- Faire accepter procédures et décisions impopulaires.

PUBLIC CIBLE

- Chef des ventes, animateur de réseaux, manager d'équipe de vendeurs, de délégués, de technico-commerciaux, de télévendeurs.
- Manager commercial.
- Directeur d'agence commerciale.
- Responsable d'équipe de vente sédentaire.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Un maximum d'entraînement et la transposition à son univers commercial.
- Des formateurs experts reconnus dans leurs métiers.
- Evaluation à chaud à l'issue de la formation.
- Evaluation à froid à 1 et 6 mois.
- Plan d'action pour le responsable.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

13. S'ORIENTER CLIENT AU QUOTIDIEN

Cette formation est indiquée pour tout collaborateur en contact face-à-face ou téléphonique avec les clients : service commercial, qualité, comptable, marketing, administration des ventes, logistique, production, service clients...

PROGRAMME

Être dans la relation client

- Vivre le parcours du client pour mieux le comprendre.
- Identifier les enjeux de la satisfaction des clients.
- Repérer le niveau d'exigence.

Faire partie de la réussite dans l'expérience client

- Définir les clés d'une expérience client réussie.
- Connaître les sources d'insatisfaction et de satisfaction client.
- Distinguer attentes opérationnelles et relationnelles.
- Situer son rôle dans la satisfaction client.

Offrir une image positive de l'entreprise au client

- Soigner la qualité de son accueil pour faciliter la communication.
- Représenter l'entreprise dès les premiers instants.
- Accueillir la demande du client avec empathie et faciliter son expression.

Accueillir avec empathie les exigences des clients

- Diagnostiquer le besoin : dépasser la demande exprimée.
- Prendre en charge la demande en suscitant la confiance du client.
- Mettre en valeur la solution apportée en restant orienté sur les motivations du client.

Transformer un client mécontent en client satisfait pour mieux le fidéliser

- Adopter une attitude positive face au mécontentement.
- Désamorcer les tensions.
- Analyser en finesse la source d'une frustration ou d'un mécontentement.
- Appliquer les règles d'or pour régler un litige.

PUBLIC CIBLE

Assistants, assistantes commerciales, professionnels de la relation client, collaborateurs en charge du service client ou de l'accueil client.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une expérience de la relation client basée sur des mises en situations concrètes (jeux de rôles)
- Un plan d'action de développement de compétences à l'issue de la formation.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

14. DEVENIR FORMATEUR

Devenir formateur, c'est maîtriser des techniques et des méthodes pédagogiques précises, afin de partager son savoir et son savoir-faire. C'est aussi adopter la bonne posture, trouver le contact avec chaque participant, et générer une dynamique de groupe positive. Le formateur doit à la fois maîtriser son contenu et se centrer sur l'apprenant, pour prendre chacun «là où il est» et lui permettre de progresser.

Les objectifs de la formation

- Animer avec aisance.
- Susciter une dynamique de groupe positive.
- Éveiller et maintenir l'intérêt des participants.
- Faciliter la compréhension et la mémorisation

PROGRAMME

Identifier le rôle du formateur

- Identifier les 3 fonctions du formateur.
- Repérer les attitudes clés du formateur.

Animer à partir d'un scénario pédagogique existant

- Identifier les différentes méthodes pédagogiques.
- Identifier différentes techniques d'animation.
- Choisir la technique la mieux adaptée.

Tenir compte des stratégies d'apprentissage

- Repérer les différentes stratégies d'apprentissage.
- Proposer des activités et des interactions adaptées.

Utiliser les supports de formation

- Identifier les différents supports.
- Utiliser supports et équipements de manière fluide.

Animer une séquence de formation

- Prendre la parole avec aisance.
- Utiliser verbal et non verbal
- Activer les 7 clés de la pédagogie.
- Tenir compte du rythme chrono-biologique.
- Anticiper et gérer les situations difficiles.

PUBLIC CIBLE

Cette formation est destinée à toute personne souhaitant acquérir le savoir faire pour être formateur.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participants avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Formation complète pour acquérir et valider les compétences clés du métier de formateur.
- Formation pratique, intégrant des entraînements gradués : Vous êtes mis en situation d'animer tout au long du cycle. Vous animez des séquences que vous avez vous mêmes conçues.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

15. DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Cette formation de développement personnel permet de trouver les premiers outils pour améliorer ses relations professionnelles.

Le participant apprend à se connaître et à comprendre comment inter-agir avec les autres.

PROGRAMME

Etablir un bon rapport avec ses interlocuteurs

- Adapter son comportement verbal et non verbal
- Maintenir une communication harmonieuse et efficace
- S'affirmer et développer sa confiance en soi

« L'intelligence émotionnelle » pour partager son ressenti avec aisance

- Comprendre le fonctionnement des émotions
- Savoir exprimer son ressenti

Savoir se détendre et trouver des ressources en situation difficile

- Identifier les sources de conflits, repérer les signes avant-coureurs
- Faire face au conflit : les attitudes et comportements efficaces
- Préserver les relations : exprimer ses émotions, son ressenti de manière constructive

Identifier ses limites dans la relation aux autres

- Eviter les pièges : précipitation, perfectionnisme, rejet des émotions, trop de gentillesse, effort à tout prix...
- Réfléchir aux « antidotes » à ces situations

Gérer son stress pour se détendre, se ressourcer et agir mieux

- Pratiquer des techniques simples de relaxation physique et mentale
- Gérer son stress et retrouver son énergie
- Pratiquer la visualisation pour atteindre la réussite

PUBLIC CIBLE

Toute personne pour qui la qualité des relations est un atout dans l'exercice de leur fonction

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participants avant la formation.
- Des intervenants de très grande qualité, expert en la matière
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- La pédagogie utilise l'autodiagnostic, les jeux de rôles permettant ainsi aux participants de tester et d'acquérir de nouveaux comportements.
- Chaque participant travaille à son rythme sur des situations concrètes quotidiennes dans lesquelles il souhaite être plus à l'aise.
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

16. EFFICACITÉ COLLECTIVE

Les objectifs sont:

- Comprendre la dynamique d'une équipe ;
- Susciter la participation et l'engagement ;
- Favoriser l'utilisation des techniques et méthodes appropriées visant à soutenir une équipe.

PROGRAMME

Qu'est-ce qu'une « équipe » ?

- Du groupe vers... le travail d'équipe
- Qu'est-ce qui fait une équipe gagnante ?
- Caractéristiques d'une équipe gagnante.

Stratégie à suivre

- Dans quelle direction allons-nous ? : Vision
- Pourquoi est-ce que nous travaillons ensemble ? : Clarification des objectifs
- Que devons-nous faire ? : Clarification des rôles et des responsabilités
- Qu'avons-nous à notre disposition ? : Maîtriser les ressources

L'Esprit d'équipe

- Comment travailler ensemble ? : La méthode : Règles et normes d'équipe
- Sommes-nous d'accord ? : Cohésion
- Comment mettre de l'ordre... ensemble ? : Les actions de coordination

Diagnostic Stratégique

- Où en sommes-nous comme équipe ? : Les stades de développement de l'équipe
 - Est-ce que la performance est à la hauteur des attentes ?
- Suivre et évaluer son équipe
Accepter la mesure
Le feed-back (Rétroaction)
- Est-ce que l'on reconnaît les efforts ? : La valeur chez les autres : la reconnaître et l'encourager

PUBLIC CIBLE

Managers et responsables d'équipes devant dynamiser l'esprit d'équipe, créer un environnement propice à la motivation, à l'engagement et au surpassement de chacun afin qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participants avant la formation.
- Des intervenants de très grande qualité, expert en la matière
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participants.

LES + DE CETTE FORMATION

- La pédagogie utilise l'autodiagnostic, les jeux de rôles permettant ainsi aux participants de tester et d'acquérir de nouveaux comportements.
- Chaque participant travaille à son rythme sur des situations concrètes quotidiennes dans lesquelles il souhaite être plus à l'aise.
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

17. LOGICIELS DE BUREAU

L'ordinateur est un outil indispensable. Prendre le temps de se former à cet outil, c'est gagner chaque jour en productivité et en confort.

Cette formation, dédiée à Windows et Office, permet d'acquérir les bons réflexes pour exploiter au mieux l'ordinateur et découvrir les fonctionnalités de Windows, Office et internet.

PROGRAMME

Programme Excell (niveau débutants, intermédiaires et perfectionnement)

Programme MS Project (niveau débutants, intermédiaires et perfectionnement)

Programme Word (niveau débutants, intermédiaires et perfectionnement)

Programme Power Point (niveau débutants, intermédiaires et perfectionnement)

Programme Acces (niveau débutants, intermédiaires et perfectionnement)

Programme Outlook (niveau débutants, intermédiaires et perfectionnement)

PUBLIC CIBLE

Toute personne souhaitant optimiser l'utilisation des logiciels Office au quotidien.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participants avant la formation.
- Formation dispensée par des experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une pédagogie qui permet de «démystifier» : les nombreuses mises en pratique permettent de rendre l'utilisation d'un ordinateur conviviale et attrayante.
- L'acquisition de bonnes pratiques : au-delà de l'utilisation fonctionnelle de chaque logiciel, cette formation permet d'acquérir une méthodologie pour aborder l'informatique en toute sérénité.
- Pour vous aider après la formation : les exercices, cas pratiques et documents types vous sont remis sur une clé USB.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 à 5 JOURS (en fonction du niveau)

18. HÔTESSES-STANDARDISTES

L'hôtesse d'accueil-standardiste est le premier contact du visiteur ou du correspondant au téléphone. Elle est la première représentante de l'image de l'entreprise. Ce métier nécessite la mise en œuvre de compétences clés : sens de l'organisation, esprit de service, aisance et rigueur dans le contact avec le public, réactivité face à l'imprévu, courtoisie, savoir accueillir...

Cette formation est un moment privilégié pour professionnaliser la pratique d'hôtesse d'accueil-standardiste.

PROGRAMME

Comprendre les enjeux de l'accueil : côté entreprise, côté clients

- Comprendre et définir l'accueil et ses spécificités
- Maîtriser un savoir-faire indispensable: le questionnement
- Savoir s'organiser pour assurer le standard, l'accueil et les activités administratives
- Etre toujours bien informée

Entre savoir-faire et savoir-être

- Faire bonne impression dès le début
- Maîtriser la communication verbale
- Prendre en charge les visiteurs : les attitudes adaptées, les mots adaptés à chaque circonstance
- Mettre en valeur son capital image
- Soigner la qualité de son espace de réception

Particularité de l'accueil téléphonique

- Annoncer et valoriser sa société
- Identifier avec tact et précision
- Utiliser les bons mots pour : mettre en attente, reprendre l'appel, transférer l'appel, orienter
- Noter un message précis et adapté aux besoins
- Utiliser la reformulation, indispensable à l'accueil téléphonique

Gérer avec intelligence les situations délicates de l'accueil

- Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes
- S'organiser dès le départ pour les situations difficiles : être ferme, être rigoureuse à l'accueil
- Maîtriser les situations « délicates » : agressivité, confusion, bavardage

PUBLIC CIBLE

Toute personne assurant la fonction d'hôtesse d'accueil, de standardiste ou future hôtesse-standardiste.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une formation cœur du métier axée sur 3 composantes: la communication, les attitudes et l'organisation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.
- Mises en situation réelles par des jeux de rôles.
- Un plan d'action de développement de compétences à l'issue de la formation.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

19. ACCUEILLIR ET RENSEIGNER LE PUBLIC

Cette formation permettra aux participants d'améliorer leur capacité à répondre aux demandes des usagers en situation d'accueil, à adapter leur langage aux interlocuteurs pour rendre les échanges plus efficaces.

PROGRAMME

Cerner les enjeux de l'accueil du public

- Identifier le service attendu par le public: ses motivations et la prestation souhaitée
- Situer ses missions, ses objectifs et ses contraintes

Prendre en charge le public de manière professionnelle

- Personnaliser son accueil: les premiers mots, les premiers gestes qui facilitent le contact
- Comprendre et cadrer la demande
- Rassurer, renseigner et orienter

Réussir la première impression

- Eviter l'attente trop longue
- Gérer le temps

Optimiser ses ressources pour être bien dans la relation d'accueil

- Accueillir en s'accordant à l'autre par la posture, le souffle et la voix
- Bien gérer ses émotions, ses pensées et relâcher ses tensions
- Optimiser son énergie et limiter le stress

Savoir gérer les situations de conflits

- Accueillir positivement une réclamation
- Savoir contenir ou calmer l'hostilité ou l'agressivité
- Savoir canaliser les personnes "bavardes"

PUBLIC CIBLE

Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner le public, les clients, les usagers...

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Un travail sur la maîtrise corporelle et émotionnelle afin de bien gérer la relation à l'accueil.
- Une pédagogie opérationnelle avec des nombreuses mises en situation réelles par des jeux de rôles.
- Un plan d'action de développement de compétences à l'issue de la formation.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après.

DURÉE DE LA FORMATION :

1 JOUR

20. MIEUX COMMUNIQUER PAR TÉLÉPHONE

Cette formation téléphone vous propose de maîtriser la durée de vos appels téléphoniques tout en les traitant avec courtoisie dans un esprit de qualité, à savoir faire face à des situations difficiles et à renforcer sa qualité de communication.

PROGRAMME

Les exigences de la communication téléphonique

- Réussir le premier contact par un ton et des mots justes lors de sa présentation
- Utiliser sa voix comme un outil
- Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur

Structurer l'entretien et gérer le temps de la communication

- Aborder par étapes l'entretien et cadrer le temps de l'appel
- Ecouter, questionner, reformuler pour une meilleure communication
- Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression

Prendre en charge l'appel avec tact et pertinence

- Filtrer avec élégance, faire patienter
- Transférer et reprendre avec courtoisie un correspondant
- Prendre un message pertinent et fidèle
- Préparer et réussir ses appels

Savoir gérer son stress dans les situations délicates

- Rassurer pour mettre en confiance
- Faire passer les tensions
- Canaliser un interlocuteur bavard
- Apaiser un interlocuteur agressif ou mécontent
- Gérer un interlocuteur impatient
- Faire face aux menaces et les déjouer

PUBLIC CIBLE

Assistante, secrétaire et tout collaborateur en contact téléphonique avec le public.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des experts confirmés pour assurer l'animation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Un travail en ateliers d'entraînement intensif à partir des situations délicates proposées par les participantes.
- Des progrès rapides grâce à de nombreuses mises en situation et aux conseils personnalisés de l'animateur.
- Un plan d'action de développement de compétences à l'issue de la formation.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après.

DURÉE DE LA FORMATION :

1 JOUR

21. ÊTRE ORIENTÉ CLIENT DANS SA DÉMARCHE

COMMERCIAL

Le but de cette formation est d'apprendre à créer des relations de confiance avec les clients et les fidéliser à long terme. Pour cela, nous allons travailler sur différents aspects de la relation client - entreprise, de comment trouver un terrain de satisfaction pour eux, même les plus difficiles.

PROGRAMME

Comprendre le client et ses motivations.

- Comprendre le raisonnement du client
- Détecter ce qui motive ses décisions
- Accéder aux ressentis du client
- Identifier ses craintes

Maîtriser des attitudes qui augmentent la satisfaction réciproque

- Tenir compte de ses motivations personnelles
- Utiliser les émotions présentes dans la relation
- Parler en toute sincérité et transparence

Cultiver des relations fiables et durables

- Faire valoir la confiance
- Personnaliser le contact
- Donner une bonne image de lui-même au client
- Accueillir totalement les clients, mêmes les exigeants
- Transformer un client difficile en un client fidèle

Instaurer avec le client une interaction efficace

- Respecter la personne et ses besoins
- Impliquer le client dans le choix des solutions
- Clarifier et fiabiliser les engagements

PUBLIC CIBLE

Assistante, assistante commercial, tout professionnel engagé dans la relation, le service ou l'accueil du client.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participants avant la formation.
- Une équipe d'experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Exercices permettant à chaque participant de découvrir ses propres potentialités.
- Jeux de rôles en sous-groupes inspirés des situations réelles.
- Elaboration d'un Plan d'action de développement de compétences à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Evaluation à froid 1 mois après la formation.
- Deux évaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

22. DE SECRÉTAIRE À ASSISTANTE

Cette formation vise à développer les compétences qui font d'une secrétaire une véritable assistante, à situer son rôle, ses missions et sa valeur ajoutée.

PROGRAMME

Secrétaire ou assistante : quelles différences ?

- Définir les attentes de l'entreprise
- Faire le bilan de son poste : diagnostic personnel
- Identifier les moyens d'évolution personnelle
- les compétences à renforcer et à développer

Etre partie prenante dans l'organisation du service

- Gérer son temps et celui de l'équipe
- Mettre en place les meilleurs outils pour partager les informations et capitaliser les bonnes pratiques

Traiter les informations et suivre un dossier

- Collecter et trier les informations pertinentes
- Savoir repérer l'essentiel: techniques de lecture active
- Organiser un dossier: de la bonne compréhension de la demande à la structuration du dossier

Travailler efficacement en équipe

- Se faire reconnaître comme assistante
- Établir des relations constructives
- Savoir argumenter, alerter et être force de proposition

PUBLIC CIBLE

Toute personne exerçant le métier de secrétariat désirant devenir assistante.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe d'experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Pédagogie pratique : Echanges dans le groupe, conseils et apports théoriques du consultant, aident à créer un climat de confiance.
- Multiplication de jeux de rôle pour expérimenter des situations réelles.
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

23. ASSISTANTE

Aujourd'hui, l'assistante doit apprendre à travailler en autonomie tout en étant performante. Elle doit être organisée, dynamique, polyvalente, savoir faire circuler l'information, avoir un bon niveau d'expression écrite et du relationnel...

Cette formation apporte les outils et les astuces pratiques qui lui permettront de gagner en efficacité au quotidien dans son poste d'assistante.

PROGRAMME

Optimiser son organisation pour gagner du temps et gérer les priorités.

- Identifier sa position dans l'entreprise et/ou le service
- Jouer le rôle d'interface accentué
- Etre polyvalente
- Maîtriser la gestion du temps de manière rigoureuse
- Bien comprendre les compétences requises
- Discrétion, disponibilité, qualités d'organisation.
- Auto-identifier ses points forts et ses points faibles
- Bien comprendre les différents paramètres environnementaux:
 - Les paramètres internes: connaissance de la culture de l'entreprise, des spécificités du service
 - Les paramètres externes: le secteur économique dans lequel opèrent l'entreprise, les clients

Traiter et diffuser l'information

- Mettre en place des outils pratiques de suivi et de relance
- Traiter efficacement et rapidement un volume important d'e-mails
- S'organiser pour que l'information circule bien
- Avoir un bon classement efficace facilement accessible

Rédiger efficacement e-mails, courriers et notes

- Structurer sa pensée et gagner du temps dans la rédaction
- Avoir une rédaction des e-mails, courriers et notes efficaces
- Faire des écrits faciles à lire et attractifs

Développer son aisance relationnelle en toute situation

- Jouer pleinement son rôle d'interface :
 - En faisant passer les messages et demandes avec tact
 - En relançant avec diplomatie
- Savoir garantir la qualité des contacts téléphoniques
- Adapter sa communication selon les situations et les interlocuteurs

PUBLIC CIBLE

Secrétaires expérimentées souhaitant évoluer vers la fonction d'assistante et les assistantes débutantes dans leur fonction qui souhaitent gagner en professionnalisme.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Un équipe d'experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Des outils pour poursuivre la formation: un support de cours de la formation offert pour reprendre tous les exercices et documents types.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une formation base sur des méthodes et outils pratiques pour renforcer l'efficacité du rôle d'assistante.
- Une pédagogie participative : travaux en sous-groupes autour d'études de cas ou de situations proposées par les participantes, jeux de rôles.
- Elaboration d'un Plan d'action de développement de compétences.
- Deux évaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

24. ASSISTANTE DE PDG

Cette formation s'adresse aux assistantes de Direction Générale et assistantes confirmées prétendant au niveau de DG, pour leur donner les moyens nécessaires dans la réussite de leurs ambitions.

PROGRAMME

Connaître son rôle dans l'entreprise

- Définir les missions essentielles de l'Assistante de Direction Générale
- Cerner les attentes de son manager et identifier ses limites
- Clarifier sa place et son rôle dans l'entreprise
- Comprendre les enjeux de l'entreprise

S'impliquer et accroître son champ d'action

- Partager les méthodes, outils et codes instaurés par son Directeur Général
- Rendre compte et faire remonter l'information utile
- Être synthétique
- Gérer son temps et distinguer urgent et important

S'affirmer par son comportement

- Adopter l'écoute active
- Éviter les jeux de pouvoir
- Savoir communiquer son point de vue
- Savoir s'exprimer et maîtriser la prise de parole

Maîtriser son image professionnelle

- Adapter son image à son environnement professionnel
- Savoir s'exprimer et être attentif à sa communication non-verbale, à son maintien
- Connaître les salutations d'usage
- Adapter son discours et son comportement à ses interlocuteurs
- Développer ses réseaux intra et extra entreprise

Savoir organiser un événement

- Maîtriser les outils pour une organisation sans imprévus
- Maîtriser les règles de savoir-vivre professionnel
- Intégrer les différences culturelles

PUBLIC CIBLE

Les assistantes de Direction Générale et les assistantes confirmées qui souhaitent évoluer au niveau de la DG.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe d'experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

Une approche pédagogique privilégiant le travail en sous-groupes mettant les participantes en situations réelles par des jeux de rôles.

- Validation des acquis: l'animateur valide les acquis et complète les connaissances.
- Elaboration d'un Plan d'action de développement de compétences.
- Deux évaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

25. ASSISTANTE DU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Cette formation permettra aux assistantes de renforcer la synergie du binôme qu'elles forment avec leur manager, de créer de la valeur ajoutée dans leur rôle de relais d'information, de maîtriser la dimension relationnelle avec les équipes, de savoir organiser un événement capital pour l'entreprise, de développer la relation client VIP...

PROGRAMME

Développer sa pro-activité et son esprit d'initiative

- S'affirmer au quotidien dans la sérénité
- Savoir se fixer des objectifs
- Comprendre les priorités, enjeux et contraintes de son manager
- Gérer ses propres priorités pour optimiser son temps et celui de son manager

Savoir inspirer confiance

- Développer la fiabilité de sa relation
- Agir avec une attention positive
- Etablir un dialogue sincère et honnête

Mettre en place une collaboration à forte valeur ajoutée

- Préparer un dossier pour faciliter la prise de décision en réunion
- Jouer pleinement le rôle de «rapporteur» en réunion pour formaliser les décisions et rédiger un compte rendu efficace
- Rédiger des e-mails efficaces qui mettent en évidence l'essentiel
- Suivre les dossiers et pratiquer l'art de la relance diplomatique
- Comprendre ce qui se joue dans les relations de face-à-face
- Faire respecter les règles et décisions avec diplomatie
- Adopter les réflexes d'une démarche orientée solutions pour contribuer à la résolution des problèmes
- Savoir argumenter et agir pour relayer les décisions

Offrir une image professionnelle

- Garantir une image conforme à son environnement professionnel
- Savoir s'exprimer et être attentif à sa communication non-verbale, à son maintien
- Connaître les salutations d'usage
- Adapter son discours et son comportement à ses interlocuteurs
- Développer ses réseaux intra et extra entreprise

Acquérir des bases de gestion

- Lire un compte de résultats
- Mettre en place un budget de suivi d'évènement

PUBLIC CIBLE

Assistante de direction générale ou assistante de direction.
Future assistante de direction.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe de professionnels experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Utilisation de jeux de rôles, des échanges en groupe, des apports théoriques et des études de cas concrets.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

26. ASSISTANTE DE DIRECTION

L'exercice du métier d'assistante de direction requiert la maîtrise de nombreuses compétences. Le manager attend de son assistante, sens de l'organisation et des priorités, pro-activité, facilité à communiquer, esprit d'analyse et de synthèse, savoir travailler en équipe ...
Cette formation est un moyen d'acquérir les compétences clés pour réussir dans ce métier.

PROGRAMME

Clarifier son rôle et le situer dans l'entreprise

- Comprendre les priorités, enjeux et contraintes de son directeur
- Gérer ses propres priorités pour optimiser son temps et celui de son directeur
- Etre prête à sortir de sa zone de confort pour assumer de nouvelles responsabilités

Savoir collecter, traiter et transmettre les informations par écrit et à l'oral

- Préparer un dossier pour faciliter la prise de décision en réunion
- Rédiger des e-mails efficaces qui mettent en évidence l'essentiel

Traiter les informations et suivre un dossier

- Suivre les dossiers et mettre en place l'art de la relance diplomatique
- Savoir repérer l'essentiel et organiser un dossier

Travailler efficacement en équipe

- Mettre en place les fondamentaux d'une bonne collaboration et les entretenir
- Comprendre ce qui se joue dans les relations de face-à-face
- Faire respecter les règles et décisions avec diplomatie
- Adopter les réflexes d'une démarche orientée solutions pour contribuer à la résolution des problèmes

PUBLIC CIBLE

Assistante de direction ou secrétaire de direction assistant un dirigeant.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Formation dispensée par des experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante

LES + DE CETTE FORMATION

- Mises en situation réelles par des jeux de rôle et exercices pratiques.
- Une approche pédagogique privilégiant les travaux en sous-groupes autour d'études des cas ou des situations vécues.
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise
- Deux évaluations à froid 1et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

27. ASSISTANTE D'ÉQUIPE

Cette formation permettra à l'assistante de s'adapter aux attentes et besoins de l'équipe, à avoir une bonne gestion des priorités, à endosser le rôle d'interface et surtout, à travailler en équipe.

PROGRAMME

S'organiser en fonction des priorités

- Gérer son temps et ses priorités
- Développer les outils de relance et de suivi

Utiliser les nouvelles technologies

- Gérer l'information du service pour la rendre accessible
- Identifier les supports électroniques utilisés et les besoins de l'équipe

Participer à la bonne organisation de l'équipe

- Intégrer les besoins de l'équipe et du service
- Identifier les dysfonctionnements
- Développer sa créativité et proposer des solutions

Travailler en équipe

- Savoir donner, demander, recevoir : bien communiquer avec l'équipe pour un meilleur rendement
- Adopter des réflexes constructifs et dépasser les a priori

Créer des relations constructives

- Identifier les types de personnalités de l'équipe et s'y adapter
- Faire passer les messages dans l'équipe
- Écouter, prendre en compte les intérêts des autres et présenter son point de vue

PUBLIC CIBLE

- Assistante de direction générale ou assistante de direction.
- Future assistante de direction.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des intervenants de très grande qualité, expert en la matière.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une pédagogie active et variée: Les participantes abordent les notions de travail en équipe à travers un jeu de groupe.
- Une prise en compte du vécu professionnel: l'animateur est attentif à ce que les participantes fassent le lien avec leur vécu professionnel. À l'issue de la formation, les participantes se fixent des objectifs de progrès.
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

28. ASSISTANTE PAR INTERIM

Cette formation permet à l'assistante intérim d'acquérir une polyvalence et un sens de l'adaptabilité. En plus, elle aide à développer le sens de l'organisation, la résistance au stress, les qualités commerciales, la culture générale de l'entreprise...

PROGRAMME

Identifier son positionnement particulier dans l'entreprise et/ou le service

- Définir son rôle et ses missions
- Identifier les compétences à mettre en œuvre dans son métier

Organiser ses activités professionnelles

- Des exigences accrues de polyvalence
- Une gestion du temps rigoureuse
- Discrétion, disponibilité, qualités d'organisation

Optimiser ses méthodes de travail

- Hiérarchiser ses priorités
- Centraliser, exploiter et faire circuler l'information
- Avoir des bons outils de suivi et de relance

Avoir une aisance relationnelle en toute circonstance

- Garantir la qualité des contacts téléphoniques : filtrer, prendre un message
- Relancer les demandes
- Faire passer les messages
- Gérer les interlocuteurs et les situations difficiles

Instaurer un mode de collaboration à forte valeur ajoutée

- Identifier les attentes du manager
- S'adapter à son style de management
- Identifier des pistes de progrès de collaboration

PUBLIC CIBLE

Assistante et secrétaire de direction collaborant avec un dirigeant, un cadre dirigeant, un directeur pendant une période limitée.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Formation dispensée par des experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une pédagogie active qui développe la confiance en soi, l'esprit d'observation, d'analyse et de synthèse.
- Une prise de conscience de l'importance de l'adaptabilité.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

29. ASSISTANTE : PRISE DE POSTE

Cette formation aide à maîtriser les indispensables à l'exercice du métier d'assistante, d'autant plus lorsqu'elle vient de prendre en charge son poste: organisation et gestion des priorités, gestion de l'information et classement, expression écrite sur tout support et orale, techniques de communication, mise en place des comportements professionnels, développement d'autonomie et confiance en soi.

PROGRAMME

Définir les rôles et les missions

- Identifier les compétences clés du métier : savoir, savoir-faire, savoir être
- Créer le guide des procédures du poste : méthodes et applications

Savoir travailler avec le manager et l'équipe

- Identifier les conditions d'une collaboration réussie
- Comprendre le mode de fonctionnement du manager et de l'équipe
- Savoir satisfaire les attentes

Gérer les informations et classer avec méthodes

- Connaître les règles d'un classement efficace
- Utiliser la méthode adaptée
- Savoir archiver et définir les règles de conservation des documents
- Mettre en œuvre un plan de classement évolutif
- Organiser le classement électronique des documents

Réussir ses synthèses : notes, bilan, étude de dossiers

- Aborder la synthèse avec méthode
- Repérer et sélectionner l'essentiel de l'information
- Restituer l'information utile de façon structurée

PUBLIC CIBLE

- Assistante et assistante de direction qui vient de démarrer ses fonctions.
- Assistante débutante.
- Toute personne en reconversion qui n'a pas reçu de formation initiale au métier et qui souhaite faire reconnaître ses compétences.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Formation dispensée par des experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une progression sur mesure: les participantes progressent grâce à des exercices, des études de cas et des jeux de rôle.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

30. OFFICE MANAGER : L'ÉMERGENCE D'UN MÉTIER

Le métier d'Office Manager englobe des responsabilités très diverses. Avec cette formation, nous vous proposons des séminaires courts qui touchent à tous ces aspects : de la comptabilité à la gestion des RRHH en passant par la négociation des achats.

PROGRAMME

RENFORCER SON EXCELLENCE PROFESSIONNELLE (2 JOURS)

1. Cerner le rôle et les missions d'Office Manager

- A. Les spécificités de la fonction
- B. Les enjeux et les attentes de l'entreprise vis-à-vis de l'Office Manager
- C. Les compétences et les comportements qui font la différence entre l'Office Manager et l'Assistante de direction

2. Etre dans le rôle de manager

- A. Clarifier ses rôles et responsabilités de manager
- B. Découvrir son style de management

3. Développer une communication « sur mesure »

- A. Analyser les caractéristiques des différents types de personnalité.
- B. Les outils de la communication à autrui : les façons de percevoir son environnement
- C. Les besoins psychologiques et les méthodes pour les satisfaire et éviter le stress et la démotivation

4. Manager l'équipe administrative

- A. Organiser, animer et motiver son équipe
- B. Déléguer des tâches, des missions et en assurer le suivi

5. Gérer les situations délicates

- A. Les impacts et les effets des situations délicates sur la relation aux autres
- B. Les outils pour gérer les comportements de stress et rétablir une communication efficace

AMÉLIORER SES COMPÉTENCES EN COMPTABILITÉ ET GESTION (2 JOURS)

1. Comprendre l'essentiel de la comptabilité

- A. Quel est le rôle et le fonctionnement de la comptabilité :
 - *décrire le patrimoine : le bilan*
 - *les principaux postes du bilan*
- B. Le compte de résultat
- C. Le débit et le crédit
- D. Comptabiliser les opérations courantes : achats, ventes, trésorerie
- E. Les principes de la TVA
- F. Savoir lire un bilan et maîtriser l'essentiel de l'analyse financière :
 - *le fonds de roulement*
 - *le besoin en fonds de roulement*
 - *les principaux ratios*

2. Connaître l'essentiel de la gestion

- A. Comprendre les données de gestion des entreprises :
 - *le contrôle de gestion : objectifs et outils*
- B. Comprendre le fonctionnement des charges fixes et variables :
 - *le seuil de rentabilité*
 - *analyser les données de gestion*
 - *les ratios de gestion*
- C. Participer à l'élaboration du budget et du suivi budgétaire :
 - *construire un budget d'exploitation*
 - *construire un budget de trésorerie*
 - *le comparatif budgétaire*
 - *sélectionner les indicateurs d'un tableau de bord*
 - *mettre en place un tableau de bord*

LA GESTION DU PERSONNEL (2JOURS)

1. Avoir connaissance des sources de droit applicables et pouvoir chercher l'information

- A. Les sources de documentation indispensables à la fonction

2. Recrutement et accueil du salarié

- A. Réaliser une étude de poste et une définition de fonction
- B. Publier l'annonce
- C. Effectuer la sélection des candidatures
- D. Réaliser les entretiens de recrutement

3. Les différents types de contrat et de sous-traitance

- A. Le contrat à durée indéterminée
- B. Le contrat à durée déterminée
- C. Sous-traitance : éviter le délit de marchandage
- D. La gestion des temps de travail et des absences

4. La formation

- A. Connaître la législation en matière de formation
- B. Renseigner le salarié pour un bilan de compétences
- C. Organiser l'administration de la formation :
 - *dossiers de suivi*
 - *historiques stages et stagiaires*
- D. Mesurer le suivi de la formation (budget, tableaux de suivi...)

5. Négocier des achats lorsque nécessaire

- A. L'analyse de l'achat : l'expression du besoin et les objectifs de l'achat
- B. La formalisation de l'achat :
 - *hiérarchisation des arguments*
 - *présentation de l'offre*
- C. L'entretien de négociation :
 - *écoute active*
 - *reformulation*
 - *conclusion d'un accord*

PUBLIC CIBLE

- Office Manager récent dans la fonction.
- Assistante de direction, assistante et toute personne évoluant vers la fonction d'Office Manager.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des intervenants de très grande qualité, alliant professionnalisme, expertise et un très bon relationnel.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une formation concrète. Des outils, des astuces pratiques pour renforcer son efficacité.
- Etude de cas et de jeux de rôle sont alternés pour expérimenter des situations réelles.
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 X 2 X 2 JOURS

31. ASSISTANTE COMMUNICATION

MARKETING - COMMUNICATION

L'assistante communication tient compte des enjeux de la communication d'entreprise, elle doit comprendre les différents métiers de la communication, maîtriser les outils on line et off line de la communication, etc...

Cette formation centrée sur les fondamentaux du métier d'assistante communication est idéale pour acquérir des outils et des méthodes lui permettant de renforcer ses compétences.

PROGRAMME

Comprendre le rôle de l'assistante au sein du service de communication

- Enjeux, territoires et acteurs de la communication d'entreprise
- Rôle, missions et compétences de l'assistante communication

Savoir faire l'analyse et le diagnostic de communication

- Identifier les différentes méthodes utilisées pour définir les besoins de communication (enquêtes qualitatives, questionnaires, méthodes projectives...)
- Réaliser un état des lieux des actions et outils de communication

Participer activement dans la mise en œuvre et le pilotage des projets de communication

- Cerner les publics cibles de l'entreprise
- Définir des objectifs de communication ciblés grâce au triangle «cible, objectif, action»
- Utiliser les outils de communication qui sont le journal interne, le communiqué de presse, l'organisation d'événements
- Participer à mesurer et à évaluer des actions de communication

Collaborer avec les partenaires extérieurs

- Rédiger un brief
- Piloter l'appel d'offre
- Assurer l'interface entre les différents acteurs : agences, médias, et en interne

PUBLIC CIBLE

- Assistante chargée de la communication de son unité.
- Assistante communication nouvelle dans la fonction.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe de professionnels experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Les essentiels pour acquérir une vision globale du métier d'assistante communication et être plus opérationnelle.
- Formation pratique et personnalisée: chacun peut proposer ses exemples à améliorer ou à mettre en œuvre.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

32. ASSISTANTE MARKETING

MARKETING - COMMUNICATION

Pour gagner en efficacité, l'assistante marketing se doit de maîtriser les concepts fondamentaux du marketing. Cette formation lui permet d'acquérir les outils nécessaires pour réussir dans sa mission.

PROGRAMME

Comprendre la démarche marketing

- De la stratégie marketing au marketing opérationnel
- Rôle et implication de l'assistante marketing à toutes les étapes
- L'analyse du marché et de l'environnement
- L'étape des choix et recommandations
- Les composantes du plan marketing opérationnel

Participer à la veille Marketing

- Les outils essentiels pour la veille commerciale et concurrentielle
- Ecoute client : objectifs, mise en oeuvre et suivi

Collaborer dans la mise en place du plan marketing

- Planification des actions et campagnes marketing
- Conception des briefs fournisseurs et agences : points clés
- Les tableaux de bord de pilotage : indicateurs clés
- Suivi des actions, des budgets et des résultats

Mettre en place des actions de marketing opérationnel

- L'essentiel pour réussir : mailing, e-mailing, phoning
- Organisation et suivi des événements et manifestations
- Les clés d'une bonne communication marketing

Resserrer les relations avec la force de vente

- Construction d'argumentaires et supports d'aide à la vente
- La synergie Marketing/Vente : contribution et apports

PUBLIC CIBLE

- Assistante marketing.
- Assistante d'une direction marketing.
- Assistante de chef de produits ou chef de marchés.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe de professionnels experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une expérimentation concrète: exercices, cas traités en groupes, validation des acquis.
- Une pédagogie interactive pour faire le lien entre les concepts et les réalités de son entreprise.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

33. ASSISTANTE DU SERVICE COMMERCIAL

COMMERCIAL

L'assistante de direction commerciale est le centre du service commercial. Elle occupe auprès des clients, de l'équipe et du manager une position clé d'interface.

Elle s'occupe de la mise en relation et de la gestion des agendas.

Cette formation propose à l'assistante de direction commerciale de développer ses compétences dans le suivi de l'activité, d'améliorer sa communication avec les commerciaux et de se positionner comme interlocuteur permanent des clients, aussi bien à l'écrit qu'à l'oral.

PROGRAMME

Contribution de l'assistante du service commerciale

- Les clés de la réussite d'une équipe commerciale
- Identifier son potentiel de contribution et se positionner proactivement
- Diagnostiquer sa contribution actuelle à la satisfaction des clients

Jouer son rôle d'interface communicante

- Hiérarchiser les besoins et priorités de ses différents interlocuteurs
- Adopter les bonnes attitudes et utiliser les bons mots pour communiquer en interne
- Faire savoir, alerter pour faire réussir l'équipe commerciale
- Organiser les informations nécessaires à l'activité

Renforcer la relation client

- Optimiser les mises en relation à l'aide du « parcours client »
- Définir un accueil remarquable, en face-à-face et par téléphone
- Rédiger des courriers orientés client
- Organiser les salons et les événements clients

Contribuer à la conquête des clients

- Suivre l'actualité du marché, les concurrents
- Déterminer et organiser la collecte d'informations
- Mettre au point la base de données des références clients

Apporter sa valeur ajoutée à l'animation de l'équipe

- Comprendre les leviers de motivation des commerciaux
- Optimiser l'efficacité des réunions d'équipe
- Accueillir les nouveaux commerciaux
- Organiser une convention commerciale ou un séminaire

PUBLIC CIBLE

Assistants du service commercial souhaitant renforcer leur rôle et évoluer au sein de leur équipe.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Formation dispensée par des experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation
- Remise d'un support de cours à chaque participante

LES + DE CETTE FORMATION

- Une pédagogie concrète et ludique : auto-évaluation, études de cas, simulations d'entretiens téléphoniques.
- Des conseils personnalisés sur des situations que les participantes auront vécues.
- Un Plan d'action de développement des compétences à la fin de la formation.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

34. ASSISTANTE COMMERCIALE

COMMERCIAL

L'assistante commerciale est au coeur de la satisfaction et fidélisation des clients. Elle est amenée à prendre en charge le traitement des commandes, facturation, tenue du fichier clients, surveillance des stocks... l'assistante commerciale assure tout le suivi des ventes. Cette formation apporte les compétences nécessaires pour répondre à ces exigences.

PROGRAMME

Organiser pour accroître l'efficacité du service commercial

- Jouer pleinement son rôle d'interface
- La contribution de l'assistante commerciale à la satisfaction client

Savoir conseiller et vendre par téléphone

- Etablir un contact positif avec le client
- Savoir questionner pour détecter les besoins du client
- Conseiller et convaincre avec des arguments
- Répondre aux objections
- Conclure ses entretiens en engageant le client

Suivre les commandes et solutionner des cas difficiles pouvant se transformer en fidélisation

- Savoir anticiper et proposer des solutions alternatives
- Désamorcer les situations de tensions
- Gérer les litiges en cas de désaccord avec le client : retard de livraison, modification de la marchandises, etc

Gérer le temps accordé au client

- Analyser la demande pour évaluer son importance
- Traiter en fonction de l'urgence de la demande
- Respecter les délais engagés

PUBLIC CIBLE

- Assistante de service ou département commercial souhaitant renforcer son efficacité au sein de son équipe
- Collaborateurs du Service Client ou impliqués dans le circuit des ventes.
- Assistante commerciale, assistante du directeur commercial.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic des objectifs des participantes avant la formation.
- Une équipe d'experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Des cas pratiques permettant de mettre en oeuvre les outils et techniques proposés.
- Des simulations d'entretiens téléphoniques pour connaître les points forts et les points faibles de chaque participant(e).
- Un Plan d'action élaboré spécialement pour le développement de leurs compétences.
- Deux évaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

35. DÉVELOPPER LA SATISFACTION CLIENT AU QUOTIDIEN

COMMERCIAL

L'orientation client est avant tout un état d'esprit qui s'acquiert, d'où l'importance de maîtriser les techniques afin de donner une image positive et sans équivoque de son entreprise à ses clients. Cette formation propose de conjuguer le « declic » de l'orientation client et les techniques relationnelles pour fournir le service attendu et transmettre une image remarquable des collaborateurs et de l'entreprise.

PROGRAMME

La satisfaction du client, un enjeu capital

- Situer son rôle et ses missions pour comprendre les attentes du client
- Identifier les enjeux de la satisfaction des clients
- Repérer le niveau d'exigence

Contribuer à une expérience client réussie

- Définir les clés d'une expérience client réussie
- Connaître les sources d'insatisfaction et de satisfaction client
- Distinguer attentes opérationnelles et relationnelles
- Situer son rôle dans la satisfaction client

Véhiculer une image positive de l'entreprise

- Soigner la qualité de son accueil pour faciliter la communication
- Représenter l'entreprise dès les premiers instants
- Accueillir la demande du client avec empathie et faciliter son expression

Faire face aux exigences des clients

- Procéder au diagnostic de la demande
- Prendre en charge la demande en suscitant la confiance du client
- Se montrer réactif pour trouver des solutions acceptables pour le client et l'entreprise
- Mettre en valeur la solution apportée en restant orienté sur les motivations du client

Bien gérer les litiges pour fidéliser les clients

- Adopter une attitude positive face au mécontentement
- S'affirmer avec souplesse face à ses interlocuteurs
- Désamorcer les tensions avec intelligence
- Analyser en finesse la source d'une frustration ou d'un mécontentement

PUBLIC CIBLE

Tout collaborateur en contact face-à-face ou téléphonique avec les clients : assistantes, service commercial, qualité, comptable, marketing, administration des ventes, logistique, production, service clients.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Formation dispensée par des experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Mises en situation: les participantes sont incitées à «se mettre dans la peau du client» pour faciliter les prises de conscience et les progrès individuels.
- Formation opérationnelle : chaque participante formalise deux situations types sur lesquelles elle travaille concrètement avec l'aide de l'animateur.
- Mise en œuvre immédiate: chacun établit un plan d'actions applicable dès le retour en entreprise.
- Un Plan d'action de développement de compétences est remis à l'entreprise.
- Deux évaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

36. TRAITER LES RÉCLAMATIONS DE FAÇON COMMERCIALE

COMMERCIAL

Cette formation apporte les outils et éléments nécessaires pour traiter efficacement les réclamations en valorisant l'image de l'entreprise.

Les participants apprendront comment apporter des solutions satisfaisantes à chaque réclamation, comment argumenter les solutions pour fidéliser les clients et à adapter leur comportement aux différents canaux.

PROGRAMME

Situer la réclamation dans les enjeux de l'entreprise

- Comprendre l'état d'esprit et les attentes du client qui réclame
- Maîtriser la dimension émotionnelle de la réclamation
- Choisir le canal le plus adapté pour la réponse

Présenter et argumenter une solution satisfaisante

- S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue: empathie, questionnement et reformulation
- Faire baisser la tension et favoriser l'échange
- Se mettre d'accord sur le problème à régler
- Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise

Faire la différence par ses comportements relationnels

- Repérer ses comportements inefficaces
- Rester maître de soi tout en prenant en compte le client
- Faire face aux comportements agressifs ou manipulateurs des clients
- Personnaliser la relation et la solution apportée à la réclamation

Optimiser la qualité des réponses écrites à la réclamation

- Analyser efficacement la réclamation
- Structurer la réponse avec un plan
- Alléger le style pour être mieux compris
- Rédiger un courrier électronique

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

- Identifier les correspondants internes auprès de qui :
 - remonter les réclamations les plus fréquentes
 - prévenir en cas de dysfonctionnement

PUBLIC CIBLE

- Assistantes Qualités ou Assistantes ayant contact avec des clients.
- Tout collaborateur amené à traiter les réclamations clients : SAV, ADV, commerciaux, et leurs responsables.
- Collaborateur des services clients.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Formation dispensée par des experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Mises en situation réelles par des jeux de rôle et exercices pratiques.
- Des ateliers pratiques en sous-groupes : « si j'étais un client » comment traiter une réclamation, des situations vécues...
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Deux évaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

37. DÉVELOPPER DES ATTITUDES COMMERCIALES AU TÉLÉPHONE

COMMERCIAL

Chacun participe à l'entretien de l'image de marque de l'entreprise à travers la qualité de ses relations téléphoniques. Avec cette formation on apprend à faire de chaque appel, une démarche active auprès du client, à transmettre l'image de l'entreprise tournée vers la satisfaction client et à recueillir les informations nécessaires pour gérer et traiter commercialement les situations difficiles.

PROGRAMME

Gestion des communications téléphoniques

- Prendre en compte les particularités du téléphone
- Adopter un mode de communication compréhensible par tous

Mettre en valeur son entreprise

- Utiliser les expressions et mots positifs qui contribuent à l'image de marque
- Valoriser son entreprise et soi-même

Pratiquer l'écoute Active

- Faire une bonne première impression
- Donner envie au client
- Identifier le besoin par un questionnement ciblé
- Utiliser la reformulation pour installer la confiance

Savoir argumenter

- Communiquer pour convaincre
- Valoriser la solution identifiée
- Savoir transférer et mettre en attente

Amener le client à un accord

- Conclure la conversation en valorisant ce qui a été décidé et la suite à donner
- Susciter la décision
- Valider la satisfaction du client
- Prendre congé avec cordialité

Gérer des situations délicates et fidéliser le client

- Savoir faire la différence entre insatisfaction, réclamation et conflit
- Passer d'une situation problématique à une relation qui fidélise le client
- Annoncer avec tact des modifications de délai de livraison, d'intervention du SAV, une hausse de tarif, réclamer un paiement

PUBLIC CIBLE

Toute personne ayant des contacts téléphoniques réguliers ou occasionnels avec les clients (secrétaires, assistantes, services clients, ADV, SAV, comptabilité, logistique...)

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Formation dispensée par des experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une pédagogie pratique privilégiant des exercices réels et des jeux de rôles.
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise
- Deux évaluations à froid 1et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

38. PROSPECTER ET PRENDRE DES RDV PAR TÉLÉPHONE

COMMERCIAL

Cette formation aide à la préparation et organisation de l'action de prospection téléphonique. Aborde aussi les différents outils dont on peut se servir : guide d'entretien, réponse aux objections, savoir rebondir aux refus, obtenir le rendez-vous...

PROGRAMME

Préparer sa séance de phoning

- Définir les objectifs, le context, les enjeux
- Identifier et qualifier les interlocuteurs pertinents
- Cibler le décideur final
- Se fixer un objectif et un timing par vague d'appel
- Préparer fichiers et argumentaires adaptés
- Se conditionner positivement

Transmettre la confiance dès les premiers instants

- Franchir les différents barrages : accueil, secrétaire
- Personnaliser le contact
- Capter l'intérêt du prospect dès les premiers instants, la méthode AIDA :
 - attirer l'Attention
 - susciter l'Intérêt
 - renforcer le Désir
 - inciter à l'Action
- Utiliser les mots qui font mouche au téléphone
- Adopter les attitudes gagnantes :
 - dynamisme
 - enthousiasme

Réussir à obtenir le rendez-vous

- Proposer rapidement le rendez-vous
- Rebondir sur les objections spécifiques à la prospection pour obtenir le rendez-vous
- Réussir sa prise de congés
- Renforcer l'envie du prospect
- Préserver la relation avec le prospect, même face à l'agressivité
- Se remotiver après un appel non abouti

Finaliser la prospection téléphonique

- Formaliser les informations obtenues sur le prospect
- Transmettre les informations au sein de l'entreprise
- Programmer les relances
- Réaliser les relances
- Suivre ses résultats : savoir s'auto-analyser pour augmenter son taux de réussite

PUBLIC CIBLE

Assistante commercial, commercial, ingénieur commercial, téléprospecteur, ou vendeur sédentaire souhaitant optimiser l'efficacité de sa prise de rendez-vous par téléphone.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participants avant la formation.
- Une équipe d'experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Exercices de mise en situation (obtenir un rendez-vous, passer les barrages et réussir ses accroches, rebondir sur les objections)
- Atelier : optimiser son plan de prospection.
- Ateliers 100% tourné vers la pratique.
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Deux évaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

39. ASSISTANTE RH

RESSOURCES HUMAINES

L'assistante Ressources Humaines contribue à la gestion et au développement de la DRH. Relais sur certains dossiers, gestionnaire sur d'autres, il est indispensable qu'elle ait une vue d'ensemble de la fonction car elle est l'interlocuteur privilégié des salariés et de l'encadrement. Elle recense les besoins de formation, constitue les dossiers et fait le suivi administrative et logistique des actions de formation.

PROGRAMME

1ÈRE PARTIE

Situer l'environnement humain de la fonction Ressources Humaines

- Bien appréhender le rôle et la place de la fonction dans l'entreprise (relation avec la direction et les managers)
- Identifier ses missions
- Comprendre le rôle des interlocuteurs internes et externes (représentant du personnel, inspecteur du travail...)

Situer l'environnement juridique

- Cerner les textes applicables dans l'entreprise et leur interaction
- Identifier les sources de documentation indispensables
- Savoir chercher l'information
- Maîtriser les principes de bases du contrat de travail (CDD, CDI, Interim, temps partiel)

Participer au recrutement

- Participer avec le manager à élaborer l'étude de poste et le pro I - Rechercher les candidatures adéquates (y compris sites Internet) - Effectuer la pre-sélection

PUBLIC CIBLE

- Collaboratrice directe de DRH ou RRH.
- Assistante du RRH ou DRH.
- Assistante de direction en charge des RH dans une PME, débutante dans sa fonction ou élargissant ses missions.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des experts confirmés dans le domaine.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Formation opérationnelle: elle favorise le partage d'expérience et des pratiques.
- Des acquis concrets concernant le métier d'assistante juridique.
- Un travail sur des cas pratiques réels, création d'une société, pv d'une AG...
- Mise en place d'un Plan d'action de développement de compétences.
- Deux évaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 X 2 JOURS

39. ASSISTANTE RH

RESSOURCES HUMAINES

L'assistante Ressources Humaines contribue à la gestion et au développement de la DRH. Relais sur certains dossiers, gestionnaire sur d'autres, il est indispensable qu'elle ait une vue d'ensemble de la fonction car elle est l'interlocuteur privilégié des salariés et de l'encadrement. Elle recense les besoins de formation, constitue les dossiers et fait le suivi administrative et logistique des actions de formation.

PROGRAMME

2ÈME PARTIE

Développer la qualité de service

- Comprendre les attentes de ses clients internes pour mieux les servir
- Réaliser des tableaux de bord pertinents

Optimiser sa communication

- Connaître les pièges de la communication et savoir les déjouer
- Savoir gérer le contenu émotionnel d'une demande ou d'un message

Mettre en œuvre l'administration de la formation professionnelle continue

- Comprendre le cadre légal de la formation
- Renseigner le salarié pour un bilan de compétences
- Organiser l'administration de la formation : dossiers de suivi, historiques stages et stagiaires
- Mesurer le suivi de la formation (budget, tableaux de suivi...)
- Travailler efficacement avec les différents interlocuteurs et assurer la gestion administrative au quotidien

Assurer la gestion administrative au quotidien et accompagner le départ

- Répondre aux questions des salariés sur les congés payés
- Connaître les limites à respecter en matière de durée du travail
- Les informer de leurs droits concernant les absences sécurité sociale
- Connaître les différents modes de départs possibles (démission, licenciement, rupture conventionnelle) et leurs conséquences

PUBLIC CIBLE

- Collaboratrice directe de DRH ou RRH.
- Assistante du RRH ou DRH.
- Assistante de direction en charge des RH dans une PME, débutante dans sa fonction ou élargissant ses missions.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des experts confirmés dans le domaine.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES 🎯 DE CETTE FORMATION

- Formation opérationnelle: elle favorise le partage d'expérience et des pratiques.
- Des acquis concrets concernant le métier d'assistante juridique.
- Un travail sur des cas pratiques réels, création d'une société, pv d'une AG...
- Mise en place d'un Plan d'action de développement de compétences.
- Deux évaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 X 2 JOURS

40. ASSISTANTE PAIE ET ADMINISTRATION DU PERSONNEL

RESSOURCES HUMAINES

L'assistante paie et administration du personnel, est un relais essentiel de la DRH. L'environnement juridique et social de la paie et de l'administration du personnel étant complexe, l'entreprise a besoin de s'appuyer sur des gestionnaires polyvalentes, professionnelles et efficaces.

La formation « Assistante paie et administration du personnel » répond à ces préoccupations. Elle se structure autour des grands pôles de cette fonction : la technique, l'organisation et les outils pour réussir dans la fonction.

PROGRAMME

1ÈRE PARTIE

1. Situer l'environnement de la fonction

- Bien comprendre le rôle et la place de la fonction RH dans l'entreprise
- Cerner ses différentes missions
- Connaître les textes juridiques applicables et leurs interactions
- Savoir chercher l'information et identifier les sources de documentation
- Bien identifier ses interlocuteurs internes et externes

2. Prendre en charge les formalités d'embauche

- Effectuer les formalités d'embauche et accueillir le salarié
- Organiser la visite médicale

3. Valoriser les éléments bruts

- Respecter les règles en matière de temps de travail et d'heures supplémentaires
- Différencier les éléments soumis et non soumis
- Appliquer la réglementation des frais professionnels et des avantages en nature
- Approfondir les règles propres aux congés payés : règles d'acquisition / décompte des congés / indemnisation

2ÈME PARTIE

1. Calculer et expliquer le bulletin de paie

- Les différentes tranches et bases
- L'utilisation des cotisations

2. Maîtriser le calcul des charges sociales

- Appliquer les règles de prorata de plafond
- Pratiquer la régularisation progressive des plafonds
- Établir les bordereaux de charges
- Connaître la procédure du contrôle

PUBLIC CIBLE

- Assistante polyvalente en paie et administration du personnel.
- Tout gestionnaire ou assistant(e) paie : débutant(e) dans la fonction ou souhaitant élargir ses connaissances et consolider ses pratiques.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic pour fixer les objectifs des participantes avant la formation.
- Une équipe d'experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une pédagogie progressive permettant d'acquérir l'ensemble des concepts.
- Une formation opérationnelle: proposition d'outils concrets (check-list, modèle réutilisable), établissement de bulletins de paie...
- Remise d'un Plan d'action de développement à l'entreprise.
- Deux évaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 X 2 JOURS

40. ASSISTANTE PAIE ET ADMINISTRATION DU PERSONNEL

RESSOURCES HUMAINES

L'assistante paie et administration du personnel, est un relais essentiel de la DRH. L'environnement juridique et social de la paie et de l'administration du personnel étant complexe, l'entreprise a besoin de s'appuyer sur des gestionnaires polyvalentes, professionnelles et efficaces.

La formation « Assistante paie et administration du personnel » répond à ces préoccupations. Elle se structure autour des grands pôles de cette fonction : la technique, l'organisation et les outils pour réussir dans la fonction.

PROGRAMME

3ÈME PARTIE

1. Gérer les absences sécurité sociale

- Bien remplir les attestations
- Verser le complément Employeur
- Comprendre le principe de subrogation

2. Être le relais entre les caisses de retraite et le salarié

- Affilier le salarié
- Rapprocher le relevé de points des cotisations prélevées

3. Établir les documents liés au départ

- Organiser le départ du salarié (check list)
- Établir la dernière paie et les documents obligatoires : certificat de travail / attestation Pôle Emploi...

4. Professionnaliser vos méthodes de travail

- Tenir les dossiers des salariés (éléments à conserver...)
- Fiabiliser vos procédures internes (cahier de paie...)
- Établir le calendrier annuel des documents et déclarations obligatoires
- Proposer un tableau de bord sur l'absentéisme

PUBLIC CIBLE

- Assistante polyvalente en paie et administration du personnel.
- Tout gestionnaire ou assistant(e) paie : débutant(e) dans la fonction ou souhaitant élargir ses connaissances et consolider ses pratiques.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic pour fixer les objectifs des participantes avant la formation.
- Une équipe d'experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une pédagogie progressive permettant d'acquérir l'ensemble des concepts.
- Une formation opérationnelle: proposition d'outils concrets (check-list, modèle réutilisable), établissement de bulletins de paie...
- Remise d'un Plan d'action de développement à l'entreprise.
- Deux évaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 X 2 JOURS

41. ASSISTANTE JURIDIQUE

JURIDIQUE

L'assistante juridique doit se montrer rigoureuse, organisée, autonome et capable de prendre des initiatives. Aimable avec la clientèle, elle sait aussi faire preuve de discrétion, car elle est soumise au secret professionnel. Elle est habituée avec les formalités de la vie juridique (création, fonctionnement, tenue des A.G, etc...) Cette formation lui permettra de se professionnaliser et de maîtriser les risques.

PROGRAMME

1ÈRE PARTIE

Comprendre l'essentiel de l'environnement législative

- Loi, décrets, jurisprudence
- Les différentes formes juridiques : sociétés civiles, SARL/EURL, SA, associations, commerçants, artisans...

Connaitre les formalités liées à la creation et aux modifications statutaires

- Evènements constituant une modification statutaire
- Publicité légale, déclaration des imprimés, insertion au JAL, inscription au RCS
- Déclaration de conformité

Comprendre le fonctionnement des différentes sociétés

- Différence entre sociétés civiles, commerciales et associations

Appréhender le rôle des organes de direction

- Différence entre conseil d'administration et de surveillance
- Conditions pour être administrateur et membre du conseil de surveillance
- Membre du directoire : conditions, rôle et pouvoir
- Responsabilité civile et pénale des organes de direction

Pratiquer le secrétariat juridique

- Enregistrement des actes juridiques et leur durée de conservation
- Dépôt des comptes

PUBLIC CIBLE

- Secrétaires ou Assistantes juridiques.
- Assistante de Direction souhaitant élargir leurs fonctions.
- Collaborateur intervenant dans le secrétariat juridique.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des experts confirmés dispenseront la formation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Formation purement pratique basée sur des exemples concrets: création de société, préparation d'AG...
- Validation des acquis par le formateur.
- Réalisation d'un Plan d'action de développement des compétences.
- Deux évaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 X 2 JOURS

41. ASSISTANTE JURIDIQUE

JURIDIQUE

L'assistante juridique doit se montrer rigoureuse, organisée, autonome et capable de prendre des initiatives. Aimable avec la clientèle, elle sait aussi faire preuve de discrétion, car elle est soumise au secret professionnel. Elle est habituée avec les formalités de la vie juridique (création, fonctionnement, tenue des A.G, etc...) Cette formation lui permettra de se professionnaliser et de maîtriser les risques.

PROGRAMME

2ÈME PARTIE

Préparer les réunions de conseil d'administration et de surveillance

- Droit à l'information
- Délais et formes de convocation - Modalités de calcul du quorum
- Règles de représentation
- Règles de cumul des mandats

Organiser le planning des assemblées générales

- Les différentes AG : AGO, AGE, AGM
- Réaliser l'agenda juridique
- Conventions courantes et réglementées - Formalisme de convocation
- Modalités de vote par correspondance
- Les différents quorums
- Formalités à accomplir après l'AG

Rédiger les PV d'AG, de conseil d'administration ou de surveillance

- Délais de rédaction
- Mentions obligatoires sur les PV
- Règles relatives au rapport du directoire
- Tenue du registre spécial
- Obligation de dépôt des comptes et pénalités en cas de non-dépôt

Assurer les relations avec les commissaires aux comptes

- Mode de nomination et de récusation
- Son rôle : droit d'investigation, obligation d'information et d'alerte - Rapport général des CAC, rapport spécial, rapport des CAC

PUBLIC CIBLE

- Secrétaires ou Assistantes juridiques.
- Assistante de Direction souhaitant élargir leurs fonctions.
- Collaborateur intervenant dans le secretariat juridique.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des experts confirmés dispenseront la formation.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Formation purement pratique basée sur des exemples concrets: création de société, préparation d'AG...
- Validation des acquis par le formateur.
- Réalisation d'un Plan d'action de développement des compétences.
- Deux évaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 X 2 JOURS

42. ASSISTANTE QUALITÉ

QUALITÉ

Cette formation apporte les outils et méthodes indispensables à l'assistante qualité pour contribuer efficacement au déploiement de la démarche Qualité : anticiper, alerter, organiser, communiquer...

PROGRAMME

Comprendre le vocabulaire qualité

- Définir la qualité, concepts et contraintes
- Connaître les différentes normes ISO 9001 et leur impact sur la qualité
- Comprendre l'objectif des événements clés qualité : revue de direction, revue de processus, audits internes et externes...

Participer à la gestion et à l'évolution du système de documentation Qualité

- Connaître l'architecture du système documentaire
- Respecter les exigences de la norme ISO 9001 :
 - diffusion
 - mises à jour
 - archivage, classement
- Adapter la documentation à la cible et aux besoins
- Faire simple et efficace

Assister le responsable Qualité dans le déploiement

- Définir la mission de l'assistante Qualité
- Aider à la mise en œuvre du système de management de la qualité: gérer les plannings (audits, revues plan d'action qualité...), assurer le bilan de l'avancement des actions de progrès : actions correctives, traitement des réclamations clients, aider les auditeurs et les audités à préparer leurs audits internes et externes qualité
- Assurer la mesure et le suivi Qualité: mettre en forme les tableaux de bord qualité ; communiquer sur les résultats de manière efficace

Promouvoir efficacement la démarche Qualité

- Préparer et participer efficacement aux réunions Qualité
- Adopter une attitude positive, savoir relancer avec diplomatie
- Savoir recevoir et traiter une réclamation client
- Etre source de proposition

PUBLIC CIBLE

Assistante Qualité.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe de professionnels experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Chaque participante repart avec un support de cours.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une pédagogie pratique privilégiée.
- Une approche opérationnelle, privilégiant les travaux en sous-groupes autour d'études de cas ou de situations vécues par les participantes.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

43. ANIMER LA QUALITÉ AU QUOTIDIEN

QUALITÉ

Cette formation permet aux participants de découvrir et pratiquer des outils simples pour animer un projet Qualité et maintenir l'enthousiasme au quotidien, à sensibiliser et mobiliser chacun aux enjeux d'une démarche Qualité.

PROGRAMME

Analyser la dynamique Qualité de son entreprise

- Vos réussites et vos échecs
- Faire un état de lieu de la typologie des acteurs de la dynamique qualité
- Donner du sens au mot «Qualité» dans son entreprise

Faire adhérer à la Qualité en interne

- Trouver primordialement un accord sur les enjeux
- Organiser une stratégie d'argumentation en fonction de son interlocuteur
- S'affirmer sans agressivité, se sentir légitime, oser demander

Communiquer efficacement

- Les règles d'une communication efficace, les pièges à éviter
- Etablir son plan de communication : qui communique quoi, à qui, à quelle fréquence et comment ?
- Améliorer l'affichage
- Créer une «lettre d'information» Qualité

Organiser des manifestations Qualité

- Etre dans la démarche Qualité au quotidien, résoudre les problèmes sur le terrain rapidement avec ses équipes
- Organiser des jeux, des concours pour intéresser et valoriser les compétences
- Imaginer «une journée de la qualité» pour mobiliser, susciter de la surprise et de l'intérêt

Sensibiliser à la Qualité

- Concevoir des ateliers pour mieux comprendre la démarche Qualité :
 - quels messages faire passer ?
 - pour quel public ? et comment ?
- Utiliser le jeu comme outil pédagogique

PUBLIC CIBLE

- Responsable Qualité, correspondant Qualité, animateur Qualité.
- Assistante Qualité.
- Toute personne ayant à piloter et faire vivre une démarche Qualité.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe de professionnels experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Chaque participante repart avec un support de cours.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une pédagogie active et variée sous forme d'ateliers: autodiagnostic, jeu de communication, simulation de réunions minutes, échanges de pratiques...
- Un plan d'animation personnel construit tout au long de la formation. Chacun identifie ses besoins, en fonction de la culture de son entreprise et de l'avancement de son projet.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après.
- Elaboration d'un Plan d'action de développement des compétences.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

44. LES OUTILS DE L'AMÉLIORATION CONTINUE : RÉOLUTION DES PROBLÈME

QUALITÉ

Cette formation permet de trouver les outils et points clés pour fédérer une équipe, acquérir le réflexe du travail en groupe, conduire efficacement une séance de travail, maîtriser les outils du progress permanent pour améliorer qualité et productivité et aborder la conduite de projet ainsi que la conduite du changement avec sérénité.

PROGRAMME

Comprendre les principes de fonctionnement du groupe de progrès

- Les leviers et principes du progress permanent: le PDCA (plan, do, check, act)
- Utiliser un vocabulaire précis, définition du problème, actions curatives, correctives et preventives
- Les fiches progress: faire simple et utile
- La notion de pilotage, d'animateur de groupe
- Développer les actions correctives et preventives dans l'entreprise, les enregistrer

Résoudre un problème à l'aide d'une méthodologie complète et des outils à notre disposition

- Choisir le problème: Pareto, diagramme des affinités, observations instantanées
- Analyser le QQQCC et la grille est / n'est pas
- Rechercher les causes: diagramme des 5M, les 5 Whys
- Rechercher les solutions: technique de créativité, diagramme en arbre
- Essayer les solutions: tests
- Décider de la meilleure solution: matrice de decision, grille d'efficacité
- Appliquer et suivre l'efficacité des actions: plan d'actions et indicateurs

Animer un groupe de progress

- Préparation de la séance de travail: établir une convocation, choisir les participants
- Règles d'animation: production, régulation, synthèse
- Les styles d'animation: autodiagnostic
- Les clés pour faire adhérer à une démarche de résolution de progrès

Progresser durablement, accompagner le changement

- Identifier les causes possibles de résistance, préparer son projet en conséquence
- Communiquer tout au long des projets
- Animer le projet sur le terrain
- Valoriser les premiers résultats, ancrer le maintien des résultats dans le temps
- Faire le bilan du projet à la direction et au personnel
- Gérer la fin de la mission avec l'équipe projet
- Garantir le maintien des résultats dans le temps

PUBLIC CIBLE

- Assistante de Direction, responsables, correspondants, animateurs Qualité.
- Leader d'équipe, toute personne ayant en charge l'animation d'un groupe de progress.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe de professionnels experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Chaque participante repart avec un support de cours.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une pédagogie active basée sur des jeux pédagogiques qui permettent de découvrir les clés de l'amélioration continue et les outils.
- Une formation abordant les dimensions techniques, comportementales et managériales de l'amélioration continue.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après.
- Elaboration d'un Plan d'action de développement des compétences de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

45. ASSISTANTE ACHAT

ACHAT

Cette formation assistante achat permet aux participantes d'acquérir l'autonomie professionnelle nécessaire pour prendre en main rapidement la fonction, comprendre et savoir mettre en service les techniques et outils de suivi des achats, se servir des outils d'organisation et de gestion, accompagner les acheteurs et le responsable achats face aux fournisseurs, prendre en charge des achats ...

PROGRAMME

Prendre en charge les demandes adressées aux achats

- Organiser son travail au sein du service : les étapes clés d'un achat
- Cerner les responsabilités de l'assistant achat
- Repérer les différents types de besoins
- Obtenir la «demande d'achat»
- Participer à la rédaction du cahier des charges

Gérer les fournisseurs au quotidien

- Utiliser et enrichir la base fournisseurs
- Classer les fournisseurs / produits achetés
- Rechercher de nouveaux fournisseurs ou sous-traitants
- Exploiter Internet et les réseaux
- Obtenir un prix

Comment préparer un appel d'offres

- Trouver les documents nécessaires pour consulter un fournisseur
- Préparer le courrier d'appel d'offres
- Réceptionner et trier les devis
- Rassembler les critères de choix

Phase des commandes

- Entamer les premiers contacts avec un fournisseur
- Rédiger les documents officiels
- Demander des précisions sur les prix
- Différencier les types d'engagement : bon de commande, contrat, A/R, avenant...

Prendre en charge le suivi administratif et logistique des achats

- Veiller au respect des délais et organiser les relances.
- Contrôler la réception de produits ou prestations.
- Vérifier et dispatcher les factures.
- Que faire en cas de litige ?

Tenir le tableau de bord achats et s'organiser au quotidien

- Obtenir les informations pour le reporting
- Remplir et distribuer le tableau de bord achats
- S'organiser et gérer son temps en coordination avec l'acheteur
- S'affirmer au téléphone pour convaincre

PUBLIC CIBLE

- Assistante achat débutante.
- Approvisionneur chargé d'achats.
- Gestionnaire achats.
- Collaborateurs effectuant en direct des achats simples.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Formation dispensée par des experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Des simulations sur la conduite d'entretiens téléphoniques.
- De nombreux entraînements à l'utilisation des sources d'information, au dépouillement d'une consultation, à la révision d'un prix ou à la rédaction d'une commande.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

46. SÉLECTION ET ÉVALUATION DES FOURNISSEURS

ACHAT

Cette formation apporte une méthode et des outils pertinents pour être en mesure d'intégrer les facteurs techniques et économiques dans la sélection des fournisseurs, fiabiliser méthodiquement les sources d'information, réaliser un guide d'évaluation des fournisseurs...

PROGRAMME

Le besoin d'évaluer son fournisseur.

- Constater l'évolution des relations avec les fournisseurs
- Souligner les risques et les opportunités des ressources extérieures de l'entreprise
- Savoir anticiper
- Positionner le rôle de l'acheteur

Cibler et choisir ses nouveaux fournisseurs

- Identifier et caractériser les sources d'informations achats Indispensables
- Prospector via Internet: methodes et sites pertinents pour un besoin précis
- Prévoir l'aide des prestataires de services en ligne
- Déterminer les critères de recherche
- Etablir des questionnaires types

Evaluer les fournisseurs: analyse du risque fournisseur

- Collaborer avec les experts Qualité
- Constituer un pannel vivant des fournisseurs (certification, homologation, qualification)
- Utiliser les analyses financières et économiques: les ratios et methodes de scoring, la decomposition des coûts de revient d'un prestataire

Effectuer des visites-terrain

- Se déplacer sur place chez le fournisseur
- S'assurer des bons comportements lors de l'exécution
- Faire la réunion de clôture et le compte rendu à chaud
- Communiquer les résultats définitifs et la conclusion

PUBLIC CIBLE

- Assistante de Direction
- Responsable Qualité-Achats et/ou fournisseurs.
- Responsable Qualité.
- Toute personne en relation avec les fournisseurs.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe de professionnels experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une démarche métier méthodique facilitant la communication avec des acheteurs, references et sources d'informations immédiatement utilisables.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

47. ASSISTANTE SERVICE EXPORT

COMMERCE INTERNATIONAL

Concrète, complète, cette formation assistante export constitue la formation de référence des collaboratrices du service Export. L'assistante apprendra à être autonome pour gérer et suivre efficacement un portefeuille clients à l'export, à optimiser la gestion des affaires en conciliant qualité administrative et maîtrise des coûts, à anticiper les impayés et réduire les coûts des litiges internationaux, etc

PROGRAMME

1 ÈRE PARTIE : AMÉLIORER LE SUIVI COMMERCIAL DES CLIENTS ET DES INTERMÉDIAIRES À L'INTERNATIONAL (2 jours)

Mettre en place l'offre commerciale, établir les cotations

- Différence entre offre et réponse à un appel d'offres
- Etablir sa facture pro forma en tenant compte des spécificités de la commande et du pays
- Calculer les prix de vente et d'achat selon l'Incoterm 2010 retenu
- Connaître la fonction des cautions bancaires exigées par les acheteurs, les suivre et les récupérer
- Savoir lire les clauses des contrats internationaux et leur incidence juridique

Suivre efficacement l'activité des clients à l'international

- Trouver les sources d'information qui font gagner en efficacité
- Prendre connaissance des données du fichier clients, analyser les informations utiles, alerter
- Mettre en place les outils d'analyse adaptés pour suivre l'activité des agents ou des distributeurs
- Utiliser les tableaux de bord de l'activité commerciale: savoir présenter les données chiffrées

Etre active dans l'action commerciale à l'étranger

- Réunir les éléments indispensables à une étude de marché
- Définir le type d'interlocuteurs: clients directs, agents, distributeurs, filiales...
- Faire appel au dispositif d'aide à l'export et les ressources d'Internet : les principaux sites utiles
- Organiser un salon, visiter un salon : choix, check-list, logistique, fiche prospect
- Préparer un voyage de prospection

PUBLIC CIBLE

Assistante commerciale, assistante Import-Export, assistante gestion clientèle Export, technico-commercial sédentaire, secrétaire Export qui contribue au développement international de l'entreprise.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe de professionnels experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Formation résolument pratique: tout au long de la formation, les participantes s'entraînent à gérer des opérations Export / Import.
- Une pédagogie interactive pour faire le lien entre les concepts et les réalités de son entreprise.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 X 2 JOURS

47. ASSISTANTE SERVICE EXPORT

COMMERCE INTERNATIONAL

Concrète, complète, cette formation assistante export constitue la formation de référence des collaboratrices du service Export. L'assistante apprendra à être autonome pour gérer et suivre efficacement un portefeuille clients à l'export, à optimiser la gestion des affaires en conciliant qualité administrative et maîtrise des coûts, à anticiper les impayés et réduire les coûts des litiges internationaux, etc

PROGRAMME

2ÈME PARTIE : ETRE EFFICACE DANS LES COMMANDES EXPORT/ IMPORT (2 jours)

Création d'un dossier Import/Export

- Recueillir les documents indispensables pour réaliser l'opération
- Comprendre l'importance de chaque document et où le chercher
- La check-list de circulation d'informations

Optimiser les procédures douanières

- Comprendre le rôle de la douane dans les échanges internationaux
- Les codes douaniers : astuces pour les trouver rapidement
- Trouver le droit de douane tant à l'export qu'à l'import
- Calculer le coût de la liquidation douanière
- Rédiger la DEB
- Utiliser à son avantage les régimes spéciaux
- Maîtriser les différentes procédures de dédouanement
- Les principes de la TVA

Gestion du transport international: maîtriser les coûts et la sécurité

- Sélectionner le bon transitaire
- Demander une cotation sur internet
- Analyser l'offre du transitaire et utiliser les bons arguments de négociation
- Comprendre les spécificités des titres de transport : Connaissements, CMR, LTA...
- La gestion des avaries et les recours possibles

Bien connaître les techniques de paiement et les garanties internationales

- Se renseigner sur la solvabilité du client
- Connaître les différents modes de paiement : virement, Bill of exchange, CAD...
- La gestion et cace du crédit documentaire
- Les INCOTERMS 2010 : évaluer les coûts et les risques
- Maîtriser le risque de change et le risque de crédit
- Proposer la lettre de crédit stand-by
- Comprendre et gérer un dossier d'assurance-crédit

PUBLIC CIBLE

Assistante commerciale, assistante Import-Export, assistante gestion clientèle Export, technico-commercial sédentaire, secrétaire Export qui contribue au développement international de l'entreprise.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe de professionnels experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Formation résolument pratique: tout au long de la formation, les participantes s'entraînent à gérer des opérations Export / Import.
- Une pédagogie interactive pour faire le lien entre les concepts et les réalités de son entreprise.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 X 2 JOURS

48. MAITRISER LA GESTION DE VOS COMMANDES EXPORT

COMMERCE INTERNATIONAL

L'objectif de cette formation est de permettre aux collaborateurs de maîtriser tous le process d'une commande à l'internationale.

Qu'il s'agisse de la compréhension des attentes du client ou du fournisseur, à la suppression des litiges liés aux moyens de paiement, la fiabilité des données logistiques, etc

PROGRAMME

Connaître les Incoterms 2010

- Reconnaître les incoterms
- Les obligations respectives vendeur/acheteur
- Trouver des solutions aux pièges à l'export et à l'import
- Calculer les coûts selon l'Incoterm utilisé

Gérer les opérations de transport à l'international

- Connaître les différents modes de transport et leur spécificité
- Maîtriser et négocier les bases de la tarification du transitaire
- Demander une cotation sur internet
- Comprendre le rôle du transitaire, engager sa responsabilité
- Produire «la lettre d'instructions»
- Connaître l'importance des documents de transport : CMR, Bill of lading, connaissance, airwaybill...
- Comprendre les documents et participer à leur rédaction
- Solutionner un litige transport : risques, recours, monter le dossier litige

Etablir la liasse documentaire

- Mettre en place les documents nécessaires aux opérations import/export
- Trouver la liste documentaire par pays (180 pays)
- Rédiger les différents documents: facture commerciale, la liste de colisage, les certificats d'origine CO, ...
- Comprendre l'importance des documents de prise en charge : forwarder receipt, CMR, Bill of lading...
- Connaître la portée fiscale et pénale de notre signature
- Fournir la preuve de l'exportation, les risques fiscaux

Faire le suivi des encaissements à l'international

- Avoir une bonne connaissance des conditions de règlement et de facturation
- Connaître les différents instruments de paiement: virements, chèques, billets à ordre
- Comprendre le mécanisme des procédures documentaires : crédit documentaire, CAD
- Gérer efficacement un Crédoc
- Prendre en charge la remise en banque de la liasse documentaire
- Organiser le dossier d'un impayé

PUBLIC CIBLE

Assistante Export, Import, collaborateur de l'administration des ventes Export, Import, gestionnaire de commande du service clients, collaborateur des services Export, import et logistique.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe de professionnels experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Chaque participant repart avec une «boîte à outils», les «sites Internet incontournables à l'international», et un document pratique reprenant de façon synthétique les différents Incoterms.

LES + DE CETTE FORMATION

- Chaque participant pourra apporter un dossier Export, Import qui fera l'objet d'une analyse personnalisée pendant la formation.
- Des nombreux exercices pratiques sont proposés afin de permettre d'analyser intégralement le traitement d'une commande.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

49. ASSISTANTE DE GESTION

GESTION

Cette formation permet d'acquérir les connaissances nécessaires à la compréhension des contraintes de la gestion d'entreprise, à maîtriser le vocabulaire spécifique, à savoir renseigner et lire les documents financiers de l'entreprise, comment contribuer à l'élaboration et au suivi du budget de son unité et participer à la construction ou à l'amélioration du tableau de bord de son unité.

PROGRAMME

1ÈRE PARTIE

Prendre conscience de la valeur ajoutée de l'assistante de gestion dans l'entreprise

- Le processus de contrôle de gestion de l'entreprise
- La place et les missions de l'assistante de gestion
- Les relations avec les contrôleurs de gestion et les comptables

Savoir interpréter les données financières de l'entreprise

- Pourquoi l'assistante de gestion doit comprendre les données financières
- Les principaux postes du bilan
- Les principaux postes du compte de résultat
- Le calcul des amortissements et des provisions
- Les régularisations de fin d'exercice

Etre capable d'analyser l'activité et la rentabilité de l'entreprise

- Les soldes intermédiaires de gestion
- La capacité d'autofinancement

Analyser la structure financière de l'entreprise

- Le fonds de roulement
- Le besoin en fonds de roulement
- La trésorerie

PUBLIC CIBLE

- Assistante de gestion, collaborateur immédiat des contrôleurs de gestion et des responsables de comptabilité analytique.
- Correspondant de gestion des services opérationnels.
- Assistante des dirigeants, des directeurs financiers et des responsables opérationnels ayant à établir ou interpréter les documents de gestion : budgets, comptes annuels, tableaux de bord.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe de professionnels experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Chaque participante repart avec un support de cours.

LES + DE CETTE FORMATION

- Des outils pour accélérer l'apprentissage: des autodiagnostic et quiz d'auto-évaluation pour valider les acquis en temps réel.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 X 2 JOURS

49. ASSISTANTE DE GESTION

GESTION

Cette formation permet d'acquérir les connaissances nécessaires à la compréhension des contraintes de la gestion d'entreprise, à maîtriser le vocabulaire spécifique, à savoir renseigner et lire les documents financiers de l'entreprise, comment contribuer à l'élaboration et au suivi du budget de son unité et participer à la construction ou à l'amélioration du tableau de bord de son unité.

PROGRAMME

2ÈME PARTIE

Être capable de calculer les coûts de revient

- Les différents types de coûts : direct ; indirect ; variable ; xe
- Pouvoir calculer le coût d'un produit ou d'une prestation de service :
- la méthode du coût complet - la méthode du coût partiel

Construire un compte de résultat analytique

- Valoriser les marges par produit ou par prestation de service : - les marges en coût complet
- les marges en coût partiel
- Réaliser des simulations par niveau d'activité
- Déterminer le seuil de rentabilité ou le point mort

Maîtriser le processus budgétaire de l'entreprise

- L'articulation des différents budgets
- La procédure budgétaire: rôle et contenu - Les différents centres de responsabilité

Contribuer à la réalisation des tableaux de bord

- L'utilité du tableau de bord
- Savoir sélectionner les informations essentielles
- Les principes de mise en place
- La formalisation des données: tableaux, graphiques, rapports

PUBLIC CIBLE

- Assistante de gestion, collaborateur immédiat des contrôleurs de gestion et des responsables de comptabilité analytique.
- Correspondant de gestion des services opérationnels.
- Assistante des dirigeants, des directeurs financiers et des responsables opérationnels ayant à établir ou interpréter les documents de gestion : budgets, comptes annuels, tableaux de bord.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe de professionnels experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Chaque participante repart avec un support de cours.

LES + DE CETTE FORMATION

- Des outils pour accélérer l'apprentissage: des autodiagnostic et quiz d'auto-évaluation pour valider les acquis en temps réel.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 X 2 JOURS

50. ASSISTANTE DE DIRECTION FINANCIÈRE

DIRECTION FINANCIÈRE

Cette formation donne aux assistantes et collaborateurs une vision complète de la fonction financière, de la rédaction des comptes rendus de réunion à la gestion des documents financiers en passant par la communication avec les différents interlocuteurs et partenaires d'une direction financière.

PROGRAMME

Connaître l'environnement d'une direction financière

- Bien comprendre le rôle et les missions de la direction financière
- Définir le métier de l'équipe comptable et financière et leur interaction au sein du service et de l'entreprise
- Optimiser les relations avec les autres fonctions de l'entreprise, les filiales et le comité de direction
- Connaître les partenaires économiques et financiers des entreprises : investisseurs, banques, commissaires aux comptes, avocats, assureurs, services généraux externalisés

Cerner et identifier les obligations de l'entreprise

- Connaître les différentes structures juridiques d'entreprise et leurs caractéristiques
- Recenser les formalités juridiques à accomplir lors de la constitution et au cours de la vie de l'entreprise : augmentation ou réduction du capital social, transfert du siège, changement du ou des dirigeants, modification de l'objet social, de l'activité, approbation des comptes
- Organiser les réunions des assemblées générales et du conseil d'administration
- Assurer le respect des obligations juridiques, fiscales et comptables
- Gérer les relations avec les organes de contrôle externes

Connaître le vocabulaire et le contenu des documents financiers

- Identifier les supports comptables et comprendre la finalité des états de synthèse financiers
- Étudier les informations clés d'un bilan et d'un compte de résultat
- Lister les documents annuels obligatoires à publier et analyser le contenu de l'annexe des comptes annuels

Se familiariser avec les bases de l'analyse financière

- Apprécier la structure financière de l'entreprise à partir du bilan et des règles d'équilibre entre le fonds de roulement, le besoin en fonds de roulement et la trésorerie
- Analyser l'activité et la performance de l'entreprise avec les Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG)
- Maîtriser les principaux ratios de performance d'une entreprise

Savoir utiliser les outils de gestion et de pilotage de la direction financière

- Les tableaux de bord, le reporting financier et le contrôle interne
- Le processus budgétaire, le budget d'investissement, d'exploitation et de trésorerie et les révisions des prévisions (rolling forecast)
- Le tableau de trésorerie et le plan de financement
- Le plan de développement ou le business plan d'un projet

PUBLIC CIBLE

- Assistante de la direction financière.
- Toute personne amenée à évoluer vers un poste d'assistante dans une direction financière.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe de professionnels experts confirmés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Chaque participante repart avec un support de cours.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une approche pragmatique pour comprendre l'environnement financier des directions générales et les principaux mécanismes financiers.
- Une pédagogie pour donner de l'assurance et développer les bons réflexes dans l'exercice de sa fonction.
- Des nombreux exercices pratiques et études de cas réels.
- Evaluations à froid 1 et 6 mois après la formation.
- Mise en place d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

51. TECHNIQUES POUR LA RÉDACTION DES PV DE RÉUNIONS

Au cours de cette formation prise de notes, nous vous proposons de maîtriser les secrets d'une prise de notes réussie et d'un compte rendu efficace grâce à une prise de confiance en soi, à une préparation préalable à la réunion, une rédaction appropriée, structurée, factuelle et claire.

PROGRAMME

Prendre des notes efficaces et facilement exploitables

- Les différentes techniques de prise de notes: linéaire; arborescente; en tableau
- Choisir la technique la plus adaptée dans chaque situation
- Les outils pour écrire plus vite: abréviations et symboles; style télégraphique
- Distinguer l'essentiel de l'accessoire

S'entraîner à la prise de notes en situation professionnelle

- Prévoir son organisation : gérer son temps de la prise de notes au compte-rendu
- Savoir anticiper pour une meilleure prise de note : qui sont les participants à la réunion ? Quel est l'ordre du jour ?
- Déjouer les pièges : savoir filtrer l'information sans la dénaturer
- Développer son attention et sa concentration
- Analyser et évaluer la qualité de sa propre prise de note

Retranscrire les propos de l'oral à l'écrit : la rédaction du compte-rendu

- Organiser ses notes en fonction de l'exploitation attendue : quel plan choisir ?
- Élaborer un plan thématique
- Connaître les différents types de comptes-rendus
- Mettre en valeur les idées importantes : mise en page, titres et puces, tableaux etc.
- Exploiter ses notes : retranscrire les informations de façon fiable et lisible
- Rédiger dans un style clair, précis et concis
- Analyser son compte-rendu et se fixer des objectifs de progression
- Analyse de documents : s'assurer de la lisibilité, de l'objectivité et de la concision du texte

PUBLIC CIBLE

Secrétaires de Comité, personnes en charge de la rédaction des PV, secrétaires administratives, assistantes de Direction, etc.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe d'experts dédiés.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Des retours et conseils personnalisés du formateur lors d'un travail en atelier.
- Des simulations intensives de prise de note et d'études de cas réels.
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

52. CLASSEMENT ET ARCHIVAGE

Cette formation apporte une méthodologie et des outils pour mettre en place un classement collectif efficace, accessible, fiable et évolutif.

PROGRAMME

Analyser l'information à traiter et choisir une méthode de classement

- Cibler les besoins d'information
- Analyser l'information à traiter dans son service
- Connaître les différentes méthodes de classement, leurs avantages et leurs limites
- Choisir la méthode de classement la mieux adaptée
- Mettre en œuvre les principes d'un classement efficace

Rendre l'accès de tous à l'information facile

Réorganiser le classement : Élaborer un plan de classement, choisir des titres de dossiers pertinents, structurer le contenu des dossiers en codifiant les documents électroniques

Savoir quoi jeter, quoi archiver

- Garder ou jeter ? Identifier les bonnes pratiques et les critères
- Connaître les durées légales de conservation des documents
- Optimiser la consultation des archives
- Détruire ou faire détruire des archives

Optimiser le suivi du classement avec les logiciels bureautiques

- Suivre le plan de classement avec Excel ou Word
- Suivre les archives ou des dossiers spécifiques (par exemple un projet)
- Classer avec les logiciels de messagerie
- Communiquer avec l'équipe pour faire vivre le classement

PUBLIC CIBLE

- Assistante et secrétaire.
- Toute personne désirant organiser un classement collectif pour assurer un accès rapide aux informations

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation
- Des intervenants de très grande qualité, expert en la matière
- Evaluation à chaud à la fin de la formation
- Remise d'un support de cours à chaque participante

LES + DE CETTE FORMATION

- Des exercices avec de nombreuses fiches méthodes et des conseils directement opérationnels pour mettre en œuvre la démarche de classement au retour de formation.
- Des fichiers modèles de plans de classement, d'archivage et de gestion de la documentation directement utilisables.
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

53. ANIMER UNE ÉQUIPE DE SECRÉTAIRES ET ASSISTANTES

Encadrer efficacement une équipe de secrétaires exige de savoir coacher et organiser une équipe, devenir médiateur, développer l'esprit d'équipe et installer une synergie performante entre autres.

PROGRAMME

Accompagner une équipe

- Se positionner clairement en tant que responsable d'équipe et identifier ses missions
- Repérer les difficultés spécifiques à cette mission
- Fixer les règles du jeu avec l'équipe
- Repérer des mécanismes de fonctionnement d'une équipe

Connaître les différents styles de management

- Mesurer le degré d'autonomie de son équipe pour adapter sa communication
- Mesurer sa zone d'intervention et ses propres limites
- Manager d'anciennes collègues

Animer une équipe

- Découvrir les interférences, les interpréter pour les éviter
- Savoir écouter, reformuler, montrer sa compréhension, questionner, réguler, faciliter
- Savoir formuler et recevoir une critique

Gérer les situations difficiles

- Se placer en médiateur en cas de désaccord, de conflit
- Reconnaître et poser les limites
- Savoir dire «non»

Motiver l'équipe

- Etablir une relation positive dans l'équipe
- S'appuyer sur les compétences et les potentialités
- Faire confiance et déléguer
- Apporter un feed back individuel et collectif
- Savoir demander et apporter de l'aide
- Informer, faire circuler les informations
- Être l'interface entre l'équipe et la hiérarchie

PUBLIC CIBLE

Toute personne ayant à encadrer une équipe de secrétaires ou assistantes sans en avoir nécessairement le statut

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des intervenants de très grande qualité, expert en la matière.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une pédagogie active et participative: Les participantes abordent les notions de travail en équipe au travers d'un jeu de groupe et des jeux de rôles.
- Préparation d'un plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

54. GESTION DE COURRIER

Une bonne gestion du courrier est indispensable pour accéder rapidement aux informations recherchées. Cette formation permet de connaître les méthodes modernes d'archivage informatisé, la mise en oeuvre d'un classement de fichiers bureautiques accessibles à tous, rapide, fiable et évolutif. Elle permet aussi d'avoir un mode de classement de documents et d'organiser un archivage facile d'accès.

PROGRAMME

Réaliser un diagnostic organisationnel de ses méthodes de classement

- Les différences entre « classement » et « archivage » ; ce qui caractérise un classement et un archivage performant (papier et numérique)
- Identifier les différents types de documents à classer
- Répertorier les moyens de classement existants au sein de son entreprise
- Identifier les avantages et les inconvénients de vos méthodes actuelles

Les dossiers bureautiques

- Dénomination des répertoires et fichiers
- Les formats numériques : notions de métadonnées, XML, PDF
- Convertir en PDF : pourquoi ?
- Le classement des e-mails
- Évaluer les possibilités d'informatisation du processus de classement (fichier Excel, mise à jour...)

Choix d'une méthode de classement

- Connaître les différentes méthodes de classement
- Système de codes et de couleurs : par thèmes et par chronologie
- Analyse des différents types de document à classer
- Choix de la méthode en fonction du critère de recherche de l'information en vigueur
- Repérer les axes d'amélioration de ses propres méthodes en identifiant les activités génératrices de temps dans la recherche

Savoir organiser son classement

- Mettre en place son classement de façon performante
- Les critères d'un bon classement
- Elaborer le plan de classement
- Mettre en place une arborescence logique et maîtrisée
- Gérer le classement
- Le cas particulier du fonds documentaire
- Création d'un fichier de bases de ressources documentaires
- Reprendre en main le classement existant
- Inventaire et audit de l'existant
- Restructuration de l'arborescence
- Rédiger une procédure de classement adaptée à son entreprise

L'archivage des documents

- Connaître les règles en matière de conservation de documents
- Les différentes méthodes d'archivage

PUBLIC CIBLE

Assistants de direction, secrétaires et toute personne ayant relation avec la gestion du courrier (archivistes, responsables documentation).

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Des intervenants de très grande qualité, expert en la matière.
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Apports pratiques et études de cas réelles.
- Préparation d'un plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

55. GESTION DU TEMPS

Les méthodes et outils de la gestion du temps permettent de mieux anticiper et d'organiser son quotidien. Cette formation cible l'équilibre personnel entre vie professionnelle et vie privée, les priorités, comment planifier ses activités et se centrer sur l'essentiel, comment agir sur le temps relationnel pour gagner du temps collectivement et avoir une organisation personnelle efficace au quotidien.

PROGRAMME

Faire le diagnostic de sa gestion du temps

- Comprendre sa façon personnelle d'appréhender le temps
- Évaluer les risques d'éparpillement liés à son environnement
- Identifier ses sources d'inefficacité et ses bonnes pratiques personnelles
- Clarifier ses contraintes et identifier ses marges de manœuvre

Mettre le temps au service de ses priorités

- Clarifier les priorités de sa mission, ses rôles et responsabilités
- Intégrer les attentes essentielles de ses partenaires professionnels
- Identifier ses activités à haute valeur ajoutée
- Distinguer urgence et importance

Être dans l'organisation efficace

- Rester flexible pour intégrer les imprévus
- Être efficace pour organiser son emploi du temps de manière réaliste et équilibrée
- Utiliser des outils spécifiques pour gérer les dossiers de fond
- Exploiter le potentiel de ses outils (messagerie, agenda, smartphone), sans les subir
- Appliquer la méthode «LIMITER» pour faire l'essentiel en période de surcharge d'activité

Agir sur le temps relationnel pour gagner du temps collectivement

- Hiérarchiser l'importance des acteurs de son entourage professionnel en fonction de ses priorités
- Proposer un nouveau fonctionnement à un interlocuteur qui perturbe son efficacité
- Se protéger des sollicitations excessives et des urgences des autres, repérer ses marges de négociation
- Faire une demande de façon recevable sans pénaliser l'efficacité collective

Gérer son temps et son énergie pour être efficace

- Optimiser son organisation personnelle en tenant compte de ses biorythmes
- Gérer ses temps de production des dossiers de fond pour être plus efficace
- Gérer son chronostress en cas de surcharge d'activité
- Trouver un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie personnelle

PUBLIC CIBLE

Toute personne souhaitant améliorer de façon durable sa gestion du temps.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe d'experts confirmés
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant.

LES + DE CETTE FORMATION

- Une formation basée sur le vécu des participants et le vécu en stage.
- La méthode de jeux de rôles permet de s'entraîner au plus près du réel.
- Des méthodes et outils concrets transposables dans n'importe quel contexte.
- Une place importante accordée aux dimensions personnelle et relationnelle du temps pour un meilleur équilibre de vie et une efficacité durable.
- Un plan d'action de développement des compétences remis à l'entreprise à l'issue de la formation.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois plus tard.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

56. GESTION DU STRESS

Un stress trop important est une source réelle de perte de productivité et de mal être au travail. Réduire son stress dans son activité professionnelle se traduit par un meilleur confort et efficacité pour soi même et pour les autres. Cette formation «stress» le permet grâce aux outils choisis et à notre pédagogie impliquante mais pas stressante.

PROGRAMME

Prendre conscience de son fonctionnement face au stress

- Connaître ses «stresseurs», ses propres signaux d'alerte
- Diagnostiquer ses niveaux de stress
- Répondre à ses besoins pour diminuer le stress

Apprendre à se détendre intellectuellement, physiquement et émotionnellement

- La «relaxation» pour être détendu
- La «maîtrise des émotions» pour garder son calme
- Les «signes de reconnaissance» pour se ressourcer

Sortir de la passivité et agir positivement

- «Savoir dire non» lorsque c'est nécessaire
- Les «positions de perception» pour prendre de la distance

Renforcer la confiance en soi

- Les «permissions» pour dépasser ses limites
- Le «recadrage» pour renforcer l'image positive de soi

Définir et mettre en œuvre sa stratégie de réussite

- Définir son plan de vie
- Mettre au point sa méthode personnelle «antistress»

PUBLIC CIBLE

Manager, cadre ou assistante, confronté aux pressions et qui souhaitent gagner en efficacité dans ces situations.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation.
- Une équipe d'experts confirmés
- Evaluation à chaud à la fin de la formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participante.

LES + DE CETTE FORMATION

- Les autodiagnostic: chaque participant comprend son propre rapport au stress, en devient gestionnaire et met en place sa stratégie de réussite.
- Un investissement pour durer et pour mettre en œuvre ses propres solutions dans une volonté d'efficacité durable.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

57. GESTION DES CONFLITS

Lors de cette formation, nous allons diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits, comment réguler et sortir des conflits et comment aborder l'après conflit pour retrouver confiance. Au-delà des techniques, cette formation apportera la capacité de réguler et de faire du conflit une réelle opportunité d'apprentissage.

PROGRAMME

Différencier problème, tension, crise et conflit

- Définition du conflit
- Comment et pourquoi le conflit
- Manager : Faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture
- Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité

Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit
- Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le « métamodèle »
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
- Reconnaître les « jeux psychologiques » pour les maîtriser et ne pas les reproduire
- Envisager l'avenir une fois le conflit résolu

Assumer ses responsabilités face aux conflits

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions

Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu

PUBLIC CIBLE

Tout manager, encadrant de proximité, chef de projet, assistante, qui souhaite faire face aux conflits et maintenir sa légitimité managériale.

CONTENU DE LA PRESTATION

- Un diagnostic sur les besoins et attentes des participantes avant la formation
- Des intervenants de très grande qualité, alliant professionnalisme, expertise et un très bon relationnel
- Evaluation à chaud à la fin de la formation
- Remise d'un support de cours à chaque participante

LES + DE CETTE FORMATION

- La formation permet un focus particulier sur les conflits interpersonnels.
- Les participants apprécient l'équilibre théorie-pratique et les entraînements.
- Etude de cas et de jeux de rôle sont alternés pour expérimenter des situations réelles.
- Préparation d'un Plan d'action de développement à l'issue de la formation remis à l'entreprise.
- Evaluation à froid 1 et 6 mois après la formation.

DURÉE DE LA FORMATION :

2 JOURS

