HSF TAHITI

ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL

VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

CATALOGUE

FORMATIONS A DISTANCE

2021

LES ENJEUX & OBJECTIFS

La pandémie du COVID-19 qui nous touche de plein fouet, a profondément modifié notre quotidien et notre mode de fonctionnement.

Cette période si particulière a mis l'accent sur l'importance de continuer à se former, à améliorer ses connaissances et à développer de nouvelles compétences.

Découvrez le présentiel à distance par HSF… des formats courts et impactants adaptés au distanciel !

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

LES ENJEUX & OBJECTIFS

L'équipe HSF se mobilise et vous propose des modules de formation et d'accompagnement à distance!

Les salariés sont parfois déstabilisés par le nouveau mode de fonctionnement qui nous est imposé, et en demande d'accompagnement et de présence.

Cette période de crise, malgré son lot d'angoisses et d'incertitude, apporte beaucoup d'idées, de nouvelles initiatives, une nouvelle solidarité et il est intéressant de réfléchir aux changements et transformations positives (que cette période aura fait émerger) et qui resteront après.

Nous vous proposons des modules de formations et d'accompagnement adaptés à ce contexte, avec notre équipe de formateurs, investis, passionnés et proches de vos équipes.

Contactez-nous pour plus d'infos :
Tel : 87 78 10 16 ou via hsf-espaceformation@mail.pf

DEVIS SUR DEMANDE

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

UNE OFFRE VARIEE ET FLEXIBLE

ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS

FORMATIONS EN GROUPES (capacité limitée à 8 pers)

PACKAGES ASSOCIANT PLUSIEURS THEMATIQUES

- **DES FORMATS INNOVANTS ET PROPICES A LA REFLEXION**
  Alternance d'interactions et de travaux personnels
  Co-développement
- **DES RESSOURCES VIDEOS ET PLATEFORMES E.LEARNING EN ALTERNANCE AVEC LES INTERVENTIONS DES FORMATEURS**
- **DES INTERVENANTS INVESTIS, PASSIONNÉS ET PROCHES DE VOS EQUIPES**
- **UN OUTIL LEADER DU MARCHE EN VISIO CONFERENCE, SIMPLE, INTERACTIF ET FACILE A UTILISER**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

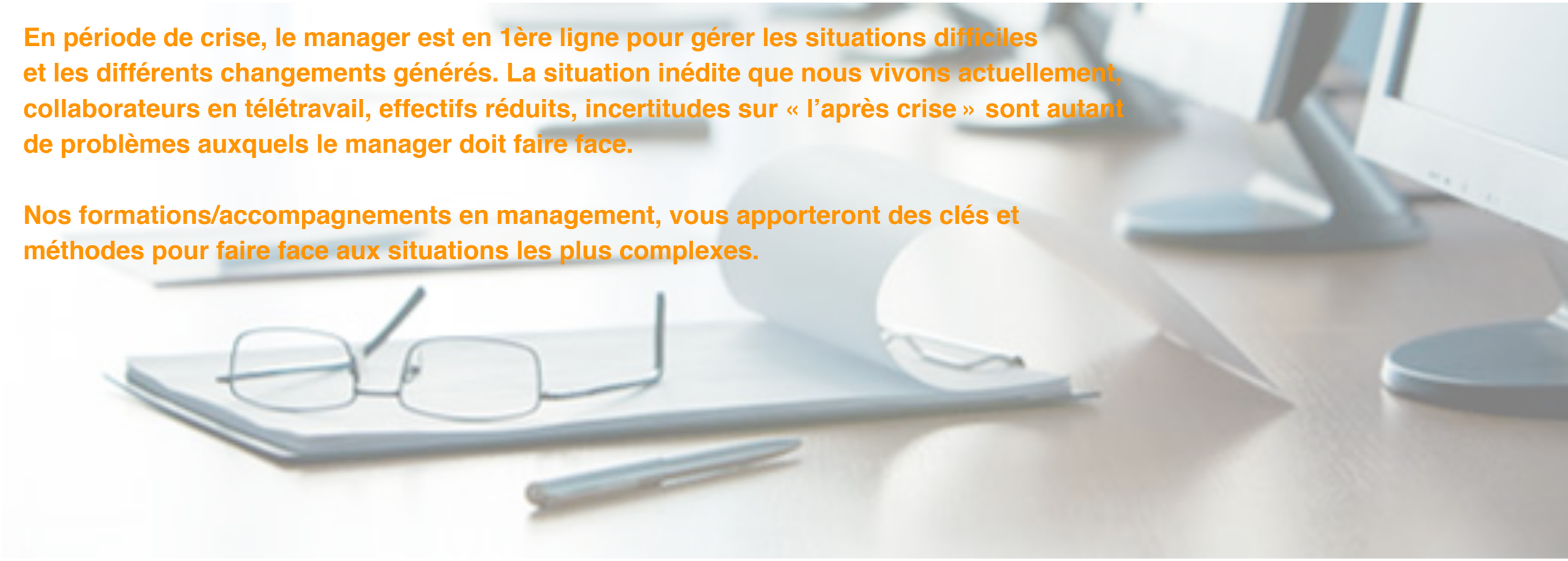
MANAGEMENT Page 6
COMMUNICATION AVEC PROCESS COM MODEL Page 19
EFFICACITE PROFESSIONNELLE Page 26
ATELIERS BIEN-ETRE Page 41
RELATION CLIENTS Page 43
BUREAUTIQUE Page 48
COMMUNICATION DIGITALE Page 53
PERFECTIONNER VOTRE ANGLAIS Page 55

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

MANAGEMENT

En période de crise, le manager est en 1ère ligne pour gérer les situations difficiles et les différents changements générés. La situation inédite que nous vivons actuellement, collaborateurs en télétravail, effectifs réduits, incertitudes sur « l'après crise » sont autant de problèmes auxquels le manager doit faire face.

Nos formations/accompagnements en management, vous apporteront des clés et méthodes pour faire face aux situations les plus complexes.



- **REVISITEZ LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT POUR SURMONTER LA CRISE!**
- **MANAGEMENT EN SITUATION DIFFICILE**
- **CONDUITE DE REUNION EN VIDEO-CONFERENCE**
- **LES CLES DE LA GESTION DE PROJET : menez vos projets à distance**
- **MANAGER AUTREMENT**
- **CO-DEVELOPPEMENT EN MANAGEMENT : pour travailler ensemble sur des problématiques identifiées en amont**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Revisitez les fondamentaux du management

14 heures : 4 ateliers de 3,5h

- Formateur : Werner Majewski

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Acquérir les méthodes et outils pour prendre et défendre son poste de manager: organiser, motiver, produire, former, contrôler, informer et diriger
- Trouver sa posture managériale et assumer ses fonctions: animer, diriger et motiver

PRE REQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

PUBLIC CIBLE

- Jeunes managers: dans les 6 premiers mois de la prise de poste, ou juste avant
- Managers de longue date n'ayant pas encore eu de formation, ou une formation ancienne
- Personnel non manager en situation de management de fait: situation de transition, management transversal

LES « + » DE LA FORMATION

- Les films erreur et modèle favorisent un ancrage durable sur la dimension du poste de manager
- Des mises en situation, des études de cas et de nombreux jeux pédagogiques animés avec l'outil **Klaxoon**

Management : savoir être

ASSEOIR SA LEGITIMITE

•Assertivité: face à ses collaborateurs ou son management
•Gérer les tensions: les collègues devenus collaborateurs
•Se positionner face aux managers seniors
•Assumer ses devoirs de manager dans l'organigramme

POSTURE ET ATTITUDE

•Jouer sa partition avec sa hiérarchie: relayer les orientations de la direction et remonter l'information
•Définir son niveau de responsabilité
•L'équilibre entre ses collaborateurs et sa hiérarchie
•Les tentations du manager: parent, tyran, confident, confiant, absent

PRENDRE SON POSTE OU REPRENDRE UNE EQUIPE

LES BONS REFLEXES A DEVELOPPER IMMEDIATEMENT
•Reprendre l'équipe: 20 premiers jours, 20 premières semaines
•Les pièges du jeune manager et les solutions pour en sortir
•Les réflexes gagnants pour gérer la transition
•Passer d'un référentiel technique à un référentiel managérial
•Identifier les actes de management

DIRIGER
•Structurer management d'équipe & management individuel
•Manager l'équipe et les objectifs en mode projet
•Piloter les résultats en centre de profit
•Passer du mode problème au mode solution et faire adhérer

ANIMER
•Rationaliser l'activité et motiver l'équipe sur ses objectifs
•Maintenir la motivation: management par les objectifs
•Dynamiser: les techniques pour relancer la productivité

MOTIVER
•Les ressorts de la motivation personnelle: management individualisé
•Isoler et résoudre les causes de démotivation avec les moyens alloués
•Développer, fidéliser, encourager & reconnaître

Un accès à MylearningPlace, accessible tous supports.
Modules elearning en totale autonomie, intersessions.
Ces modules prolongent les classes avec l'animateur et sont libérés chaque semaine sur plusieurs semaines.

4 ateliers de 3,5h

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Manager en situation difficile

Comprendre pourquoi une situation vous est difficile et comment la gérer

14 heures : 4 ateliers de 3,5h

Formateur : Werner Majewski

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Décortiquer des situations managériales dites déstabilisantes,
- Découvrir les outils et méthodes pour traiter les situations difficiles,
- Analyser les situations difficiles et les transformer en opportunité de changement

PRE REQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

LES « + » DE LA FORMATION

- 50% du temps est consacré aux mises en situation, à la pratique et à l'entraînement
- Atelier interactif et ludiques

Comprendre pourquoi une situation vous est difficile et comment la gérer

APPREHENDER LES DIFFERENTS TYPES DE SITUATIONS DIFFICILES POUR LE MANAGER

-Auto-diagnostic de vos qualités et compétences à faire face aux situations déstabilisantes,
-Savoir identifier les situations liées à la personne,
-Savoir identifier les situations liées au contexte, aux enjeux et à l'environnement.

ANALYSER LES CAUSES DE NOS DIFFICULTES ET NOS REACTIONS

-Description de la situation et prise en compte des différents paramètres
-Incidence sur mes comportements : (stress, croyances liées à la situation)

ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

-Prendre du recul pour choisir une stratégie
-Discerner le factuel des hypothèses que l'on en tire
-Etre attentif à ses interprétations et à ses représentations
-Adapter son mode de communication

MANAGER DES PERSONNALITES DIFFICILES

-Identifier les personnalités difficiles et ses propres réactions
-Découvrir les principaux types de personnalités difficiles
-Comprendre quand, avec qui, dans quels contextes et avec quels enjeux ces comportements se manifestent
-Comment avons-nous tendance à réagir et avec quels résultats ?

4 ateliers de 3,5h

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Conduire une réunion en Visio conférence

Piloter, motiver, diriger, décider, suivre et faire suivre

10,5 heures : 3 ateliers de 3,5h

Formateur : Werner Majewski

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Préparer efficacement sa réunion en fonction de l'objectif
- Maîtriser toutes les dimensions de l'animation de réunion
- Gérer les tensions dans un groupe

PRE REQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

LES « + » DE LA FORMATION

- 50% du temps est consacré aux mises en situation, à la pratique et à l'entraînement
- Atelier interactif et ludiques utilisation de l'outil **Klaxoon**

Piloter, motiver, diriger, décider, suivre & faire suivre

PLANIFIER UNE REUNION EN UTILISANT L'OUTIL ZOOM

-Présentation de Zoom

PREPARER SA REUNION

-Les différents types de réunion: information, décision, production, résolution de problèmes
-Objectif, contenus, cadre, acteurs concernés, durée
-Préparer les supports adéquats et la salle
-Communiquer l'ordre du jour aux destinataires

LANCER UNE REUNION AVEC ZOOM

-Accueillir les participants
-Se présenter, annoncer objectifs, programme & moyens
-Briser la glace, instaurer le dialogue

ANIMER LA REUNION EN DISTANCIEL

-Faciliter & maîtriser les échanges: prendre & donner la parole
-Cohésion de groupe & motivation vers le même objectif
-Décider en réunion et choisir les modalités de décision
-Répondre aux questions et traiter les objections
-Réguler le groupe et conclure la réunion dans les temps
-Gérer les tensions et les personnalités difficiles

3 ateliers de 3,5h

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Les clés de la conduite de projet

14 heures : 4 ateliers de 3,5h

- **Formatrice : Aline Bessières**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Sensibiliser les participants aux techniques de gestion de projet: développer le projet, le promouvoir, constituer les équipes , l'animer et l'insérer dans un projet d'entreprise
- Apprendre en pratiquant autour de cas concrets et de mises en situation ludique

PRE REQUIS

Attentes et fiche préparatoire

LES « + » DE LA FORMATION

- 70% du temps est consacré aux mises en situation, à la pratique et à l'entraînement
- Atelier interactif

La démarche de gestion de projet, y compris à distance

SE FAMILIARISER AVEC LA DEMARCHE DE CONDUITE DE PROJET

-Mise en situation
-Définir le projet
-Identifier les facteurs clés de succès

-Comprendre les rôles et responsabilités
-Définir le besoin et le transformer en objectif

LES ETAPES D'UN PROJET

-Mise en situation (Travaux pratiques)

-Structurer le projet
-Mettre en place l'équipe projet

-Construire le budget

-Gérer les conflits

-Planifier

PILOTER ET MANAGER EN MODE PROJET

-Gérer les risques

-Piloter le projet
-Manager l'équipe

-Animer un comité de pilotage

-Capitaliser l'expérience

4 ateliers de 3,5h

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Manager autrement

14 heures : 4 ateliers de 3,5h

- Formatrice : Isabelle Ozan

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Prendre du recul et analyser son type de management
- Transformer son management
- Développer la confiance et le potentiel de chacun
- Découvrir des outils de management collaboratif
- Tirer le meilleur de la période de confinement pour réfléchir à une nouvelle manière de manager

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Sessions via l'outil ZOOM
- Partages et réflexions collectives
- Plan d'Action Personnel

THEMES ABORDES

- BILAN ET DIAGNOSTIC DE SON TYPE DE MANAGEMENT
- RÔLE DU MANAGER / RÔLE DE LA CONFIANCE
- LES ÉNERGIES EN INTERACTION DANS UNE ÉQUIPE
- OUTILS DE MANAGEMENT COLLABORATIF ET MISE EN PLACE AU SEIN DE L'ÉQUIPE
- RECHERCHES DE SOLUTIONS
- MANAGER À DISTANCE

1 atelier de 3,5h (en matinée) par semaine sur 4 semaines

Possibilité de sessions en individuel, pour ceux qui en exprimeraient le besoin pour suivre les objectifs

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Co-développement managérial

8 heures : 4 ateliers de 2h

- Formateur : Werner Majewski

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Partager et intégrer de nouvelles pratiques
- Développer des réflexes managériaux
- Développer le travail et la cohésion d'équipe

PRE REQUIS

- Avoir suivi le Management acte 1 ou être Manager sénior

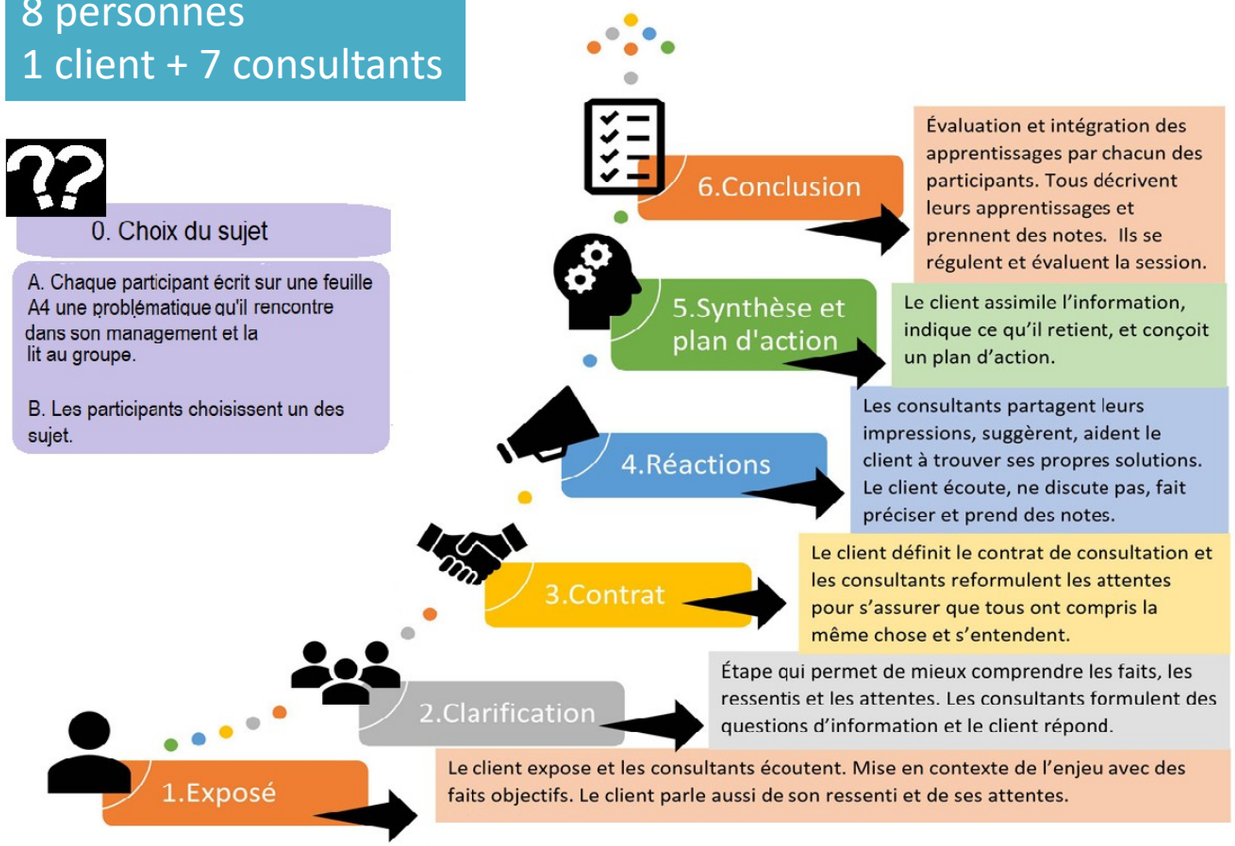
ATELIER

- Approche Co-développement pour résoudre des situations difficiles ou des problèmatiques managériales dans votre quotidien de manager.

TRAVAILLER ENSEMBLE SUR DES THEMATIQUES TELLES QUE :

- **Comment manager autrement**
- **Comment manager à distance**
- **Comment fixer et suivre mes objectifs**
- **Comment donner et recevoir des feedback**
- **Comment motiver à distance…..**

8 personnes
1 client + 7 consultants



UNE DEMARCHE EN 6 ETAPES

4 ateliers de 2h

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

COMMUNICATION : Modèle Process Com

Comment prédire et gérer son stress, la relation à l'autre, en étant confiné ?
Au départ créé en collaboration avec la **NASA pour mieux gérer ses comportements en espace confiné**, le modèle Process Communication s'avère particulièrement adapté pour aider chacun dans la gestion de la crise actuelle.

Parce qu'on n'a jamais rien trouvé de mieux que de se parler pour se comprendre : apprenez à communiquer sans stress.

Le modèle prend en compte la spécificité de chacun et permet de donner le meilleur de soi-même, et ce surtout dans les situations de tensions. Être accompagné avec **Process Communication Model** permet ainsi de fluidifier sa communication avec ses équipes et dans sa vie personnelle.
Werner Majewski formateur certifié Process Communication Model et agréé par Kahler Communication France, vous propose de vous accompagner individuellement ou en petit groupe en vidéoconférence.

- GÉREZ LA RELATION À L'AUTRE EN SITUATION DE CONFINEMENT, AVEC PROCESS COMMUNICATION MODEL
- FLUIDIFIEZ LA COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE AVEC PROCESS COMMUNICATION MODEL
- CO-DEVELOPPEMENT AVEC PROCESS COMMUNICATION MODEL

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Gérer la relation à l'autre, en confinement, avec Process Com Model

10,5 heures : 3 ateliers de 3,5h

- **Formateur : Werner Majewski**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Adopter un style de communication adaptée à la situation et à son interlocuteur
- Développer des communications constructives
- Rétablir une communication efficace et sereine avec ses interlocuteurs

PRE REQUIS

- Répondre à un questionnaire d'inventaire de personnalité avant le début de la formation
- Attentes et fiche préparatoire

LES « + » DE LA FORMATION

- Remise de votre inventaire de personnalité
- Animation ponctuée par de nombreux ateliers ludiques et interactifs (Klaxoon)
- Projection de Vidéos "Mécommunication" pour déclencher débats et jeux de rôles "bonnes pratiques »
- Inscription à la plateforme privée e-learning participants

Acte 1 : gérer la relation à l'autre, en confinement, avec Process Com Model

DECOUVERTE DU MODELE PROCESS COM

-Les ressorts de sa communication

-Les perceptions : nos façons préférées de communiquer

-Les points forts de chaque profils

-Compétences clefs et sources de motivation

S'ADAPTER AUX REPERES DE COMMUNICATION DE SES INTERLOCUTEURS POUR DEVELOPPER SON EFFICACITE EN COMMUNICATION PROFESSIONNELLE A DISTANCE

-Canaux et perceptions en communication

-Reconnaître et adopter le langage de l'autre

-Communiquer professionnellement avec des interlocuteurs de profils différents

-Apprenons à prendre l'ascenseur !

SATISFAIRE MES BESOINS MOTIVATEURS ET CEUX DES AUTRES

-Définition des besoins et incidences sur nos motivations personnelles et professionnelles, et donc sur nos comportements

-Donner des signes de reconnaissance adaptés

-Gérer les différences de motivation dans une équipe

IDENTIFIER MON STYLE DE COMMUNICATION

-Style de management : Connaître les différents styles d'interactions managériales pour adapter son management à son

Pour compléter votre formation

Acte 2 : Fluidifier la communication en situation de crise, avec Process Com Model

3 ateliers de 3,5h

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Fluidifier la communication en situation de crise, avec Process Com Model

10,5 heures : 3 ateliers de 3,5h

- **Formateur : Werner Majewski**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Adopter un style de communication adaptée à la situation et à son interlocuteur
- Rétablir une communication efficace et sereine avec ses interlocuteurs
- Adapter son comportement
- Développer une communication professionnelle personnalisée

PRE REQUIS

- Avoir suivi une formation Process Com Acte 1
- Attentes et fiche préparatoire

BENEFICES

- Identifier les styles de communication
- Développer des communications constructives
- Renforcer la coopération en interne et externe
- Réagir de façon appropriée en situation de tension et rétablir une communication sereine et efficace

Acte 2 : fluidifier la communication, en situation de crise, avec Process Com Model

COMPRENDRE LES DISTORTIONS DE COMMUNICATION

-Les trois degrés de la « mécommunication »
-La Matrice d'identification

COMPRENDRE ET GERER LES COMPORTEMENTS EN SITUATION DE STRESS

-Identifier les sources de conflit
-Nos comportements négatifs et sous tension
-Comment communiquer sans générer de tension
-Intégrer les attentes de ses interlocuteurs pour développer une communication constructive

MIEUX SE CONNAITRE EN TANT QUE COMMUNICANT DANS DES SITUATIONS DE CONFLITS

-Les positions de vie
-Anticiper les comportements inefficaces dans les situations de conflits
-Gérer ses réactions en situation délicate

RENFORCER LA COOPERATION EN INTERNE ET EN EXTERNE

•Utiliser le canal de communication adapté
•Se mettre en phase
•S'affranchir des tensions pour revenir à une communication active

GERER LES RELATIONS EN TRANSVERSAL

-Tenir compte des environnements de travail préférentiels de chacun
-Reconnaître chacun de ses collaborateurs en fonction de ses attentes

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

3 ateliers de 3,5h

Co-développement

Avec le modèle Process Com

8 heures : 4 ateliers de 2h

- **Formateur : Werner Majewski**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

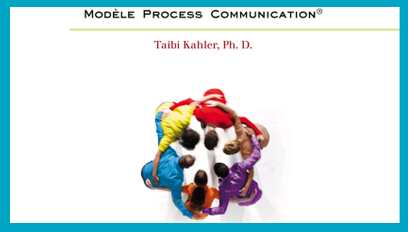
- Partager les bonnes pratiques
- Développer des réflexes pour, une communication efficace
- Rétablir une communication sereine avec ses interlocuteurs

PRE REQUIS

- Avoir suivi l'acte 1 & 2 en distanciel ou la Process Com niveau 1

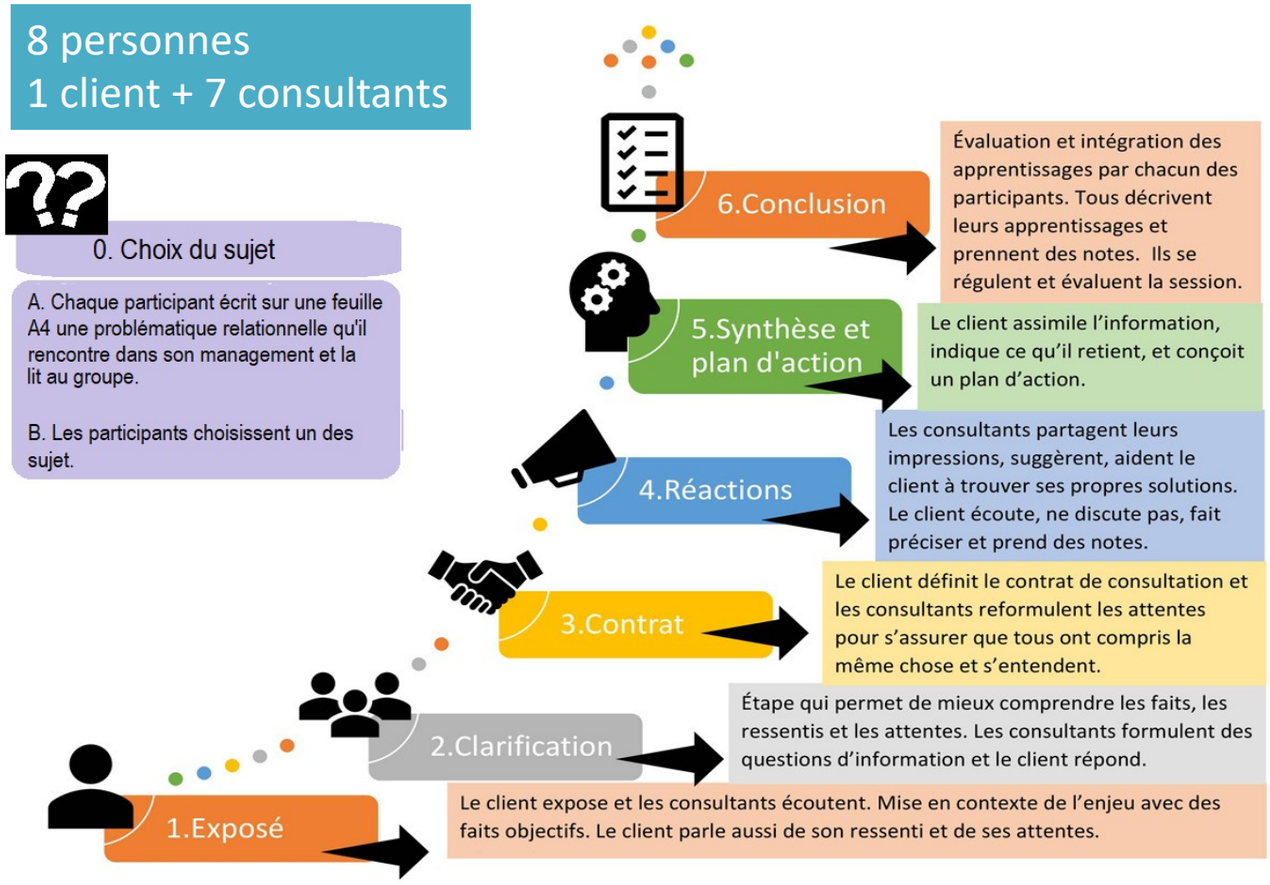
ATELIER

- Approche Co-développement pour résoudre des situations tendues ou des problèmatiques relationnelles dans votre quotidien managérial



TRAVAILLER ENSEMBLE SUR DES THEMATIQUES TELLES QUE :

- **Comment communiquer en situation de crise**
- **Comment réduire son stress et celui de son interlocuteur**
- **Comment demander efficacement à distance**
- **Comment maintenir la motivation de nos collaborateur**

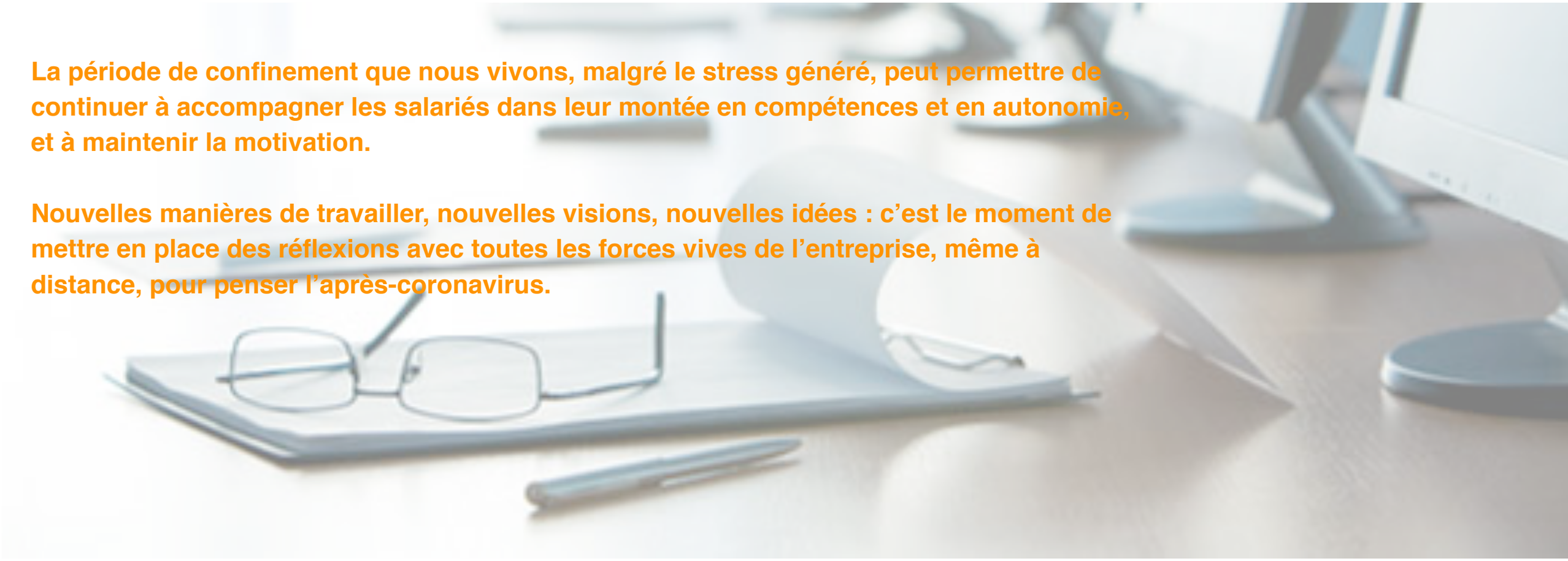


UNE DEMARCHE EN 6 ETAPES

4 ateliers de 2h

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

EFFICACITE PROFESSIONNELLE



La période de confinement que nous vivons, malgré le stress généré, peut permettre de continuer à accompagner les salariés dans leur montée en compétences et en autonomie, et à maintenir la motivation.

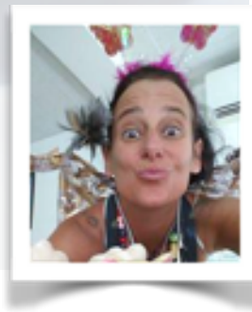
Nouvelles manières de travailler, nouvelles visions, nouvelles idées : c'est le moment de mettre en place des réflexions avec toutes les forces vives de l'entreprise, même à distance, pour penser l'après-coronavirus.

- **GESTION DU TEMPS : priorité aux priorités!**
- **GESTION DES EMOTIONS : développer la sérénité et la confiance**
- **COMMUNIQUER AVEC BIENVEILLANCE (outils de la communication bienveillante)**
- **TECHNIQUES REDACTIONNELLES : pour des écrits et des emails clairs et efficaces**
- **ATELIERS COLLABORATIFS : comment mieux travailler ensemble, y compris à distance**
- **CONSERVER SA MOTIVATION AU TRAVAIL**
- **OPTIMISER SON ORGANISATION PERSONNELLE**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Gestion du temps

Priorité aux priorités!



7 heures : 2 ateliers de 3,5h

- **Formatrice : Isabelle Ozan**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- S'organiser en télétravail et préparer le retour au bureau Optimiser son organisation personnelle
- Partager ses expériences
- Se fixer des objectifs et s'y tenir
- Acquérir des pratiques durables d'hygiène temporelle

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Sessions via l'outil ZOOM
- Exposé de la formatrice et partages collectifs
- Tests et diagnostics réalisés au préalable par chacun et partagés
- Travail personnel intersession

THEMES ABORDES

- PERCEPTION DU TEMPS ET IMPACT SUR NOTRE MANIÈRE DE VIVRE ET DE TRAVAILLER
- PROFIL DE CHACUN (BESOIN DANS LE TEMPS)
- OUVERTURE AUX AUTRES ET À LEUR FONCTIONNEMENT POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE
- TRAVAIL SUR LES PRIORITÉS ET LES CROYANCES
- CONSEILS, TRUCS ET ASTUCES POUR MIEUX VIVRE LE TÉLÉTRAVAIL ET L'APRÈS-CONFINEMENT

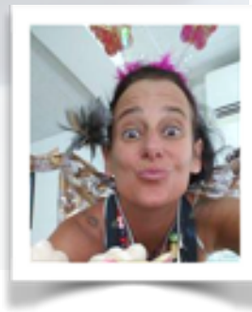
2 ateliers de 3,5h (2 matinées)

Possibilité de sessions en individuel, pour ceux qui en exprimeraient le besoin pour suivre les objectifs

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Ateliers collaboratifs

Comment mieux travailler ensemble, y compris à distance



7 heures : 2 ateliers de 3,5h

- **Formatrice : Isabelle Ozan**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Prendre un temps de réflexion en petites équipes pour faire un bilan du travail d'équipe et proposer des pistes d'amélioration
- Maintenir le lien entre les membres de l'équipe à distance

THEMES ABORDES

- VISION INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE DE L'ÉQUIPE : PLACE ET CONTRIBUTION DE CHACUN
- TRAVAIL COLLECTIF ET COLLABORATIF SUR DES THÉMATIQUES PROPRES À L'ÉQUIPE (COMMUNICATION / ORGANISATION, PROCÉDURES…)
- PRÉPARER L'APRÈS-CONFINEMENT (RÉFLEXIONS EN COMMUN)

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Sessions via l'outil ZOOM
- Partages et "brainstorming" sur des thématiques identifiées en amont
- Productions de suggestions et plan d'actions

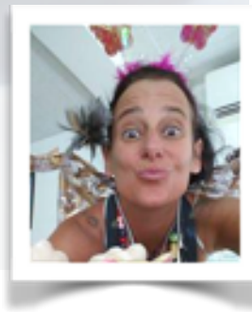
2 ateliers de 3,5h (2 matinées)

Possibilité de sessions en individuel, pour ceux qui en exprimeraient le besoin

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Gestion des émotions

Développer la sérénité et la confiance



7 heures : 2 ateliers de 3,5h

- **Formatrice : Isabelle Ozan**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Comprendre les émotions qui nous traversent et les utiliser au mieux
- Communiquer sur nos besoins et nos émotions pour mieux nous comprendre

THEMES ABORDES

- LE MONDE DES ÉMOTIONS AU TRAVAIL
- CE QUE NOUS DISENT LES ÉMOTIONS
- TECHNIQUES D'EXPRESSION, TRANSFORMATION ET DE LIBÉRATION DES ÉMOTIONS

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Sessions via l'outil ZOOM
- Exposé de la formatrice et partages collectifs
- Exercices et mises en scène en ligne
- Travail personnel intersession

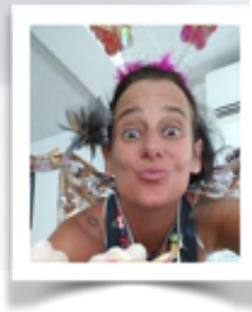
2 ateliers de 3,5h (2 matinées)

Possibilité de sessions en individuel, pour ceux qui en exprimeraient le besoin

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Communiquer avec bienveillance

Outils de la communication NonViolente



7 heures : 2 ateliers de 3,5h

- **Formatrice : Isabelle Ozan**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Développer l'empathie et la bienveillance dans les équipes de travail
- Acquérir les bases d'une communication bienveillante grâce à l'outil de la Communication NonViolente

THEMES ABORDES

- POURQUOI LE CHOIX DE LA BIENVEILLANCE ?
- QUELLES APPLICATIONS ?
- LA TECHNIQUE DE LA COMMUNICATION NONVIOLENTE

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Sessions via l'outil ZOOM
- Exposé de la formatrice et partages collectifs
- Exercices et mises en scène en ligne de communication bienveillante
- Travail personnel intersession

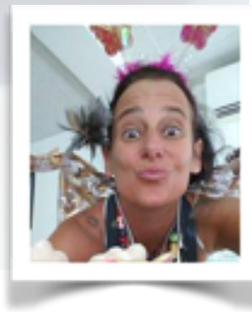
2 ateliers de 3,5h (2 matinées)

Possibilité de sessions en individuel, pour ceux qui en exprimeraient le besoin

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Techniques rédactionnelles

Pour des écrits et des emails clairs et efficaces



14 heures : 4 ateliers de 3,5h

- **Formatrice : Isabelle Ozan**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Acquérir les réflexes durables pour une communication écrite claire et efficace
- Prendre du recul sur ses propres écrits/ emails et les améliorer
- Eliminer les fautes de français les plus courantes
- Créer des écrits types

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Sessions via l'outil ZOOM
- Exposé de la formatrice et partages collectifs
- Travail sur les écrits des participants (anonymés)
- Travail personnel intersession

THEMES ABORDES

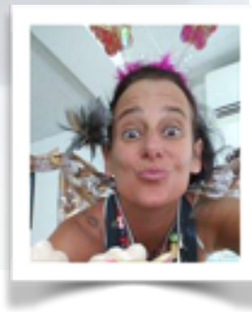
- ENJEUX DES ÉCRITS PROFESSIONNELS
- TYPES D'ÉCRITS ET CARACTÉRISTIQUES
- LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS LES ÉCRITS ET EMAILS
- COMMUNICATION COMMERCIALE DANS DIFFÉRENTS CONTEXTES
- EXERCICES ET ATELIERS DE RÉÉCRITURE

4 ateliers de 3,5h (4 matinées)

Possibilité de sessions en individuel, pour ceux qui en exprimeraient le besoin

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Conserver et développer sa motivation au travail



7 heures : 2 ateliers de 3,5h

- Formatrice : Isabelle Ozan

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Tirer profit de la période de confinement pour faire un bilan (individuel ou collectif pour les équipes) de sa motivation à travailler
- Se remotiver et devenir réellement acteur de son poste

THEMES ABORDES

- BESOINS COMBLÉS AU TRAVAIL ET DEGRÉ DE MOTIVATION
- DÉVELOPPEMENT DE SA PROPRE MOTIVATION ET DE CELLES DES AUTRES MEMBRES DE L'ÉQUIPE
- OUTILS DE MOTIVATION ET MISE EN OEUVRE

MOYENS PEDAGOGIQUES

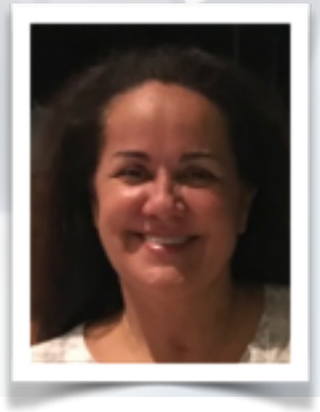
- Sessions via l'outil ZOOM / Exposé de la formatrice et tests individuels
- Partage et réflexion collective

2 ateliers de 3,5h (2 matinées)

Possibilité de sessions en individuel, pour ceux qui en exprimeraient le besoin

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Optimiser son organisation personnelle



12 heures : 4 sessions de 3h

- Formatrice : Dany Panero

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Choisir ses outils d'organisation en fonction de ses besoins
- Gérer ses échanges interpersonnels pour optimiser son organisation personnelle
- Prendre conscience de ce qui est important
- Rester serein face à la pression grâce à l'affirmation de soi
- Savoir mieux communiquer
- Faire en sorte que les choses soient faites

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Mises en situation pratiques sur des exemples réels
- Conseils et échanges de bonnes pratiques

THEMES ABORDES

- DEBRIEFER SUR LES ACTIONS MISES EN PLACE
- MAITRISER LES SOURCES D'INEFFICACITE
- METTRE EN PLACE DES METHODES ET OUTILS POUR GAGNER EN PERFORMANCE
- PASSER A L'ACTION ET S'ENGAGER À L'ACTION
- PLANIFIER EFFICACEMENT
- MAITRISER SON QUOTIDIEN
- MAITRISER SON RELATIONNEL INTERPERSONNEL

4 sessions de 3h

Possibilité de sessions en individuel, pour ceux qui en exprimeraient le besoin

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

ATELIERS BIEN-ETRE

Rendez-vous « Bien-être » avec la fée du temps

1 atelier de 4h (en matinée) par semaine

- **Formatrice : Isabelle Ozan**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Remettre le bien-être au cœur de notre travail
- Adopter de “bonnes” habitudes pour se sentir bien dans sa tête et dans son corps au travail
- Travailler sur les croyances limitantes
- Gérer avec sérénité le travail et le retour au bureau

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Sessions via l’outil ZOOM
- Test et diagnostic / Partages et réflexions collectives
- Exercices pratiques de relaxation et libération du stress
- Plan d’actions concrètes et engagements

THEMES ABORDES

- NOS BESOINS AU TRAVAIL
- DIAGNOSTIC DE NOS HABITUDES
- LE STRESS AU TRAVAIL
- ACCROÎTRE NOTRE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL AU QUOTIDIEN, INDIVIDUELLEMENT ET EN ÉQUIPE

1 atelier de 4h (en matinée) par semaine

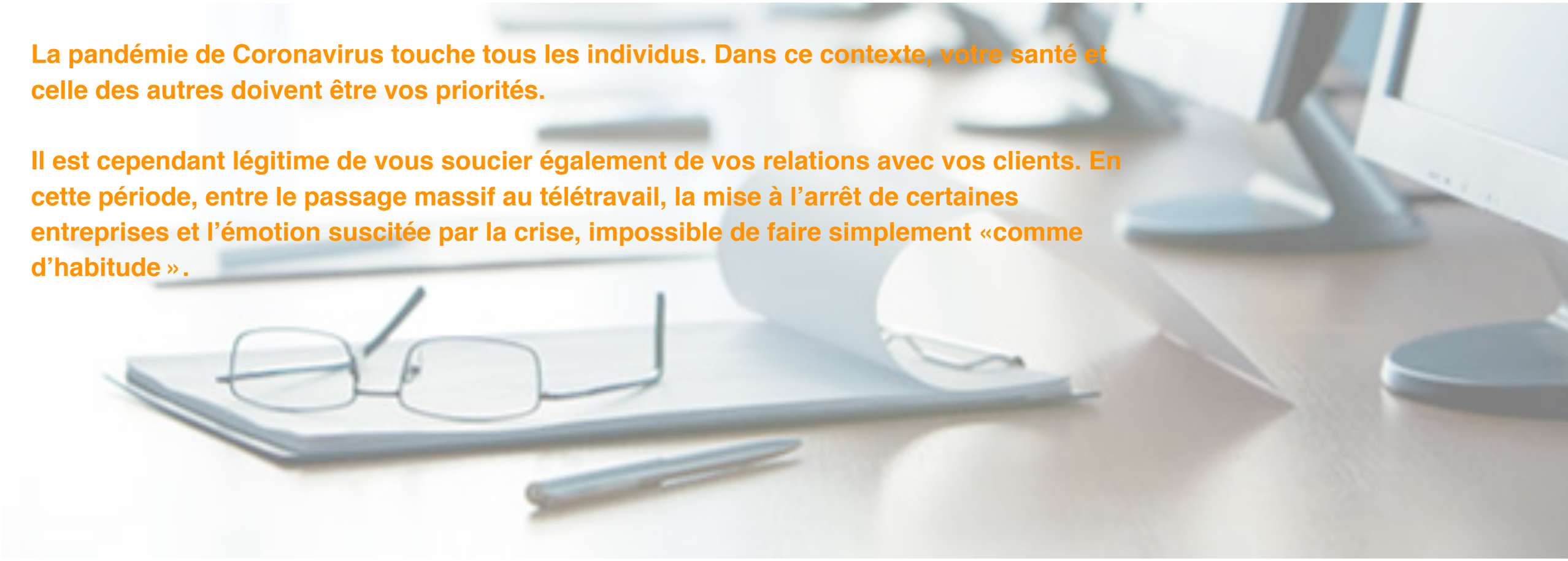
Possibilité de sessions en individuel, pour ceux qui en exprimeraient le besoin

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

RELATION CLIENTS

La pandémie de Coronavirus touche tous les individus. Dans ce contexte, votre santé et celle des autres doivent être vos priorités.

Il est cependant légitime de vous soucier également de vos relations avec vos clients. En cette période, entre le passage massif au télétravail, la mise à l'arrêt de certaines entreprises et l'émotion suscitée par la crise, impossible de faire simplement «comme d'habitude ».

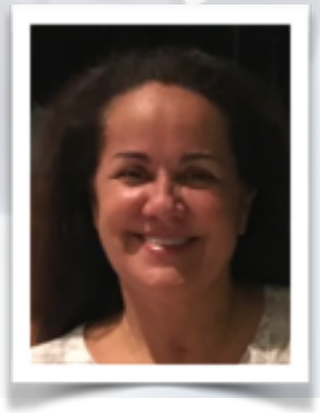


- **TRAITER UNE RECLAMATION AU TELEPHONE**
- **TRAITER UNE RECLAMATION PAR EMAIL**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Traiter une réclamation au tel

Qualité de service et relation client à distance



7 heures : 2 sessions de 3,5h

- **Formatrice : Dany Panero**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Développer des réflexes d'écoute active
- Gérer des situations difficiles

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Sessions via l'outil ZOOM
- Partages et réflexions collectives
- Exercices pratiques
- Vidéo erreur et modèle

THEMES ABORDES

ADOPTER UNE ATTITUDE D'ECOUTE AU TELEPHONE

• Les règles de base de la communication : l'emetteur, le message, le récepteur, les interférences
• Les freins à la communication

• Posture et attitude, gestuelle, intonation : le para verbal et le non verbal

COMPRENDRE LE BESOIN DU CLIENT

• Identifier les différents types de client: bavards, timides, inquiets, menteurs, sournois •Poser les bonnes questions
• Maitriser la reformulation
• Écouter et prendre en compte le besoin
• Identifier clairement la demande du client • Reconnaître les besoins cachés

TRAITER LA RECLAMATION

• Trouver une solution qui convient aux deux parties • Expliquer la solution et la valoriser
• Conclure l'entretien téléphonique
• Assurer le suivi

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

• Gérer les tensions et les personnalités difficiles • Savoir traiter les objections
• Les clients en colère ou agressifs

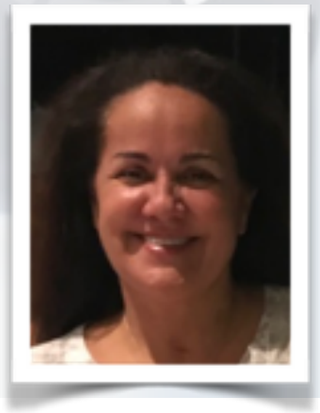
2 sessions de 3,5h

Possibilité de sessions en individuel, pour ceux qui en exprimeraient le besoin

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Traiter une réclamation par email

Qualité de service et relation client à distance



7 heures : 2 sessions de 3,5h

- **Formatrice : Dany Panero**

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

- Apporter des solutions satisfaisantes à chaque réclamation
- Transformer la réclamation en une opportunité de consolider la relation client
- Structurer une réponse claire, concise, positive

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Sessions via l'outil ZOOM
- Exercices pratiques
- Rédaction d'écrits type

THEMES ABORDES

ANALYSER EFFICACEMENT LA RECLAMATION

•Décoder la réclamation du client
•Définir le contenu d'un écrit efficace, générant la satisfaction du client

CONSTRUIRE LA REPONSE A LA RECLAMATION

• Définir la stratégie de réponse
• Structurer sa réponse
• Reformuler la réclamation et rassurer le client
• Apporter la solution à la réclamation

• Conclure positivement son email

TECHNIQUES DE REDACTION D'UN COURRIER ELECTRONIQUE

• Apprendre à écrire en format court
• Positiver son style : utiliser les mots de l'empathie et de la réassurance
• Personnaliser sa réponse et soigner la forme de son email pour capter son client

2 sessions de 3,5h

Possibilité de sessions en individuel, pour ceux qui en exprimeraient le besoin

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

BUREAUTIQUE

Comme beaucoup, vous vous êtes déjà dit que vous prendriez le temps un jour d'améliorer votre pratique sur Excel, Word ou Powerpoint. Mais par manque de temps, ce n'était pas possible…

- EXCEL TOUS NIVEAUX
- WORD TOUS NIVEAUX
- POWERPOINT TOUS NIVEAUX

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Maitriser Excel, Word & Powerpoint

Volumes horaires selon les modules

- Formatrice : Florence Houbron

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

Niveau 1

•Créer, mettre en forme rapidement des documents courts avec des images et des tableaux

Niveau 2

•Gérer des documents longs avec des mises en page complexes

•Mettre en place des formulaires à imprimer

MOYENS PEDAGOGIQUES

•1 pack d'exercices pratiques commentés et progressifs

•1 aide-mémoire sous forme de flyer

•Une assistance par mail sur les sujets abordés

WORD NIVEAU 1

1 - CONNAISSANCE DE L'INTERFACE

•Barre d'outils rapide
•Caractères non imprimables
•Interface graphique et clavier

2 - ASTUCES

•Raccourcis indispensables
•Modes d'affichage et Zoom
•Recherche et remplacement
•Correction automatique et choix des langues

3 - MISE EN FORME

•Mise en forme des caractères et des paragraphes
•Retraits par la règle
•Bordures et trames
•Sauts (de ligne, de paragraphe, de page…)
•Symboles, puces et numéros
•Taquets de tabulation et points de suite

4 - GESTION DES OBJETS ET IMAGES

•Insertion, dimensions et recadrage
•Habillage

5 - MISE EN PAGE

•Entête et pied de page (basique)
•Gestion des marges et orientation d'une page

6 - TABLEAUX

•Création d'un tableau
•Alignement et fusion de cellules
•Ajout ou suppression, dimension de lignes, de colonnes

7 - ENREGISTREMENT ET EXPORT

•Enregistrement en format natif
•Export en format pdf

4 sessions de 2h

WORD NIVEAU 2

1. MISE EN FORME AVANCEE

•Multicolonnage
•Modification et création de styles
•Utilisation de champs

2. DOCUMENTS LONGS

•Définition de sections
•Gestion de la mise en page par section
•Différents modes d'affichage
•Création automatique de sommaire et d'index
•Ajout de notes de bas de page ou de fin de document

3. FORMULAIRES À IMPRIMER

•Taquets de tabulation et points de suite
•Zones de texte
•Combinaison d'objets
•Modification de l'arrière-plan et ajout de filigrane

4. PARAMETRAGE DE WORD

•Options principales
•Correction orthographique et grammaticale
•Personnalisation de la barre d'outils rapides

5. TRAVAIL COLLABORATIF

•Suivi des modifications
•Enregistrement du document final

6. ENREGISTREMENT

•Les formats possibles
•Protection d'un document

4 sessions de 3h

Possibilité de sessions en individuel

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

Niveau 1

•Créer des tableaux avec des formules et des fonctions simples
•Créer et Interroger des listes facilement
•Faire des synthèses simples illustrées de graphiques

Niveau 2

•Créer des modèles de données efficaces
•Mettre en place des outils de suivi, des tableaux de bord…
•Adapter le tableur à ses besoins

MOYENS PEDAGOGIQUES

•1 pack d'exercices pratiques commentés et progressifs
•1 aide-mémoire sous forme de flyer
•Une assistance par mail post formation sur les sujets abordés

EXCEL NIVEAU 1

1 - CONNAISSANCE DE L'INTERFACE

•Termes clés et comportements spécifiques
•Raccourcis indispensables
•Astuces de l'outil de recopie
•Gestion des lignes et colonnes
•Sélection multiple & Gestion des feuilles
•Déplacements et sélections rapides
•Contrôle de la saisie par validation des données

2 - MISE EN FORME

•Police, alignements et format de nombres
•Mises en forme conditionnelles simples (selon contenu)

3 - CALCULS ET FONCTIONS

•Principe du calcul sur Excel
•Fonctions simples (somme, moyenne, max...)
•Utilisation des références absolues
•Fonction SI (forme basique)

4 - MISE EN PAGE

•Affichages pratiques
•Gestion de l'entête et du pied de page
•Mise à l'échelle / Orientation et Marges

5 - GESTION DES LISTES (TABLEAUX)

•Découverte de l'intérêt des listes
•Conversion de listes en tableaux
•Filtre, tris et sous-totaux rapides
•Répétition des titres à l'impression

6 - SYNTHESE DE DONNEES ET GRAPHIQUES

•Synthèse simple par Tableau croisé dynamique
•Création et modifications de graphiques

7 - ENREGISTREMENT

•Enregistrement en format natif et en format pdf

4 sessions de 2h

EXCEL NIVEAU 2

1 - REVISION DES BASES ESSENTIELLES

•Rappel des notions vues dans le niveau 1

2 - CONNAISSANCE DE L'INTERFACE

•Modification du ruban
•Collage spécial
•Duplication rapide (feuilles, cellules…)

3 - MISE EN FORME

•Formats de nombres et dates personnalisés
•Mise en forme conditionnelle avec formules

4 - CALCULS ET FONCTIONS

•Fonctions de condition
•Fonctions de date
•Fonctions de formatage et de texte
•Fonctions de synthèse
•Utilisation de l'assistant fonction pour aller plus loin

5 - SYNTHESE DE DONNEES ET GRAPHIQUES

•Création de modèles de données pour synthétiser plusieurs tables en tableaux croisés dynamiques (TCD)
•Fonctions de liaisons entre tables
•Création de Champs calculés et formules dans les TCD
•Comportement des graphiques liés aux TCD
•Graphiques combinés (plusieurs axes)

6 – MISE EN PRATIQUE

•Utilisation des données et/ou besoins des stagiaires pour créer des modèles de données efficaces à partir des techniques explorées.

4 sessions de 3h

Possibilité de sessions en individuel

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

Niveau 1
•Créer et modifier des diaporamas

Niveau 2
•A identifier selon les niveaux et besoins

MOYENS PEDAGOGIQUES

•1 pack d'exercices pratiques commentés et progressifs
•1 aide-mémoire sous forme de flyer
•Une assistance par mail post formation sur les sujets abordés

POWERPOINT

1 - GÉNÉRALITÉS
-Fonctionnement et découverte du ruban
-Les modes d'affichage
-Ajouter, déplacer, supprimer, dupliquer une diapositive

2 - METTRE EN FORME LES DIAPOSITIVES
-Modifier la disposition
-Associer un thème à une série de diapositives • Changer le jeu de couleur

3 - INSERER ET GERER LES OBJETS
-Les images
-Les objets SmartArt (diagrammes)
-Les formes dessinées & les liens hypertexte

4 - GERER LES TRANSITIONS
-Choisir le type de transition
-Définir les temps de transition
-Modifier les temps de transition

5 - PERSONNALISER L'ANIMATION
-Ajouter des effets
-Modifier les effets
-Modifier la chronologie

6 - CREER SON PROPRE THEME
-Intervenir dans les masques
-Créer des dispositions
-Enregistrer en tant que thème

7 - ENREGISTRER
-Choisir le bon format

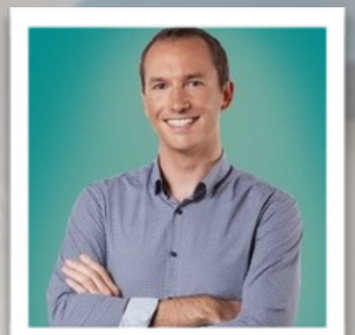
4 sessions de 3h

Possibilité de sessions en individuel et de programmes sur mesure

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

COMMUNICATION DIGITALE

Pour s'éloigner du climat anxiogène qui règne en ce moment et être prêts à rebondir le moment venu, il est important de continuer à communiquer efficacement avec les outils digitaux.



- FACEBOOK
- WHATSAPP
- INSTAGRAM FOR BUSINESS
- GESTION DE PLUSIEURS RESEAUX SOCIAUX SUR UNE PLATEFORME
- ENVOYER SA PREMIERE NEWSLETTER

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

NOTRE PROPOSITION

OBJECTIFS

-Communiquer avec son réseau local à fort potentiel d'achat
-Transformer ses Fans en Ambassadeurs de sa marque
-Générer plus d'engagement des Fans et des Ambassadeurs pour augmenter sa visibilité
-Professionnaliser et homogénéiser ses communications au travers d'outils digitaux efficaces et faciles à utiliser
-Maîtriser les fonctionnalités des nouveaux outils de communication digitaux : Whatsapp, Facebook Messenger, Instagram for Business
-Créer et gérer ses publicités sur Facebook, Whatsapp and Instagram

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Sessions via l'outil ZOOM
- Ateliers pratiques sur ordinateur, tablette, smartphone

THEMES ABORDES

FACEBOOK

•Comprendre l'utilisation de Facebook Messenger et ses fonctionnalités
•Créer des publicités ciblées sur Facebook
•Converser et répondres aux commentaires de ses fans via la boite de réception de Facebook
•Créer des réponses rapides et réponses automatiques pour améliorer son taux, ses délais de réponse et gagner en efficacité
•Augmenter la visibilité de sa marque avec Facebook Stories
•Analyser la performance de ses publications avec l'outil statistiques de facebook

WHATSAPP

•Comprendre l'utilisation de Whatsapp et ses fonctionnalités
•Créer le profil professionnel sur Whatsapp
•Créer des réponses rapides sur Whatsapp
•Connecter sa publicité Facebook à WhatsApp
•Converser avec les fans via Whatsapp

INSTAGRAM FOR BUSINESS

•Comprendre l'utilisation de Instagram for Business et ses fonctionnalités
•Créer des messages et des publicités à envoyer via Instagram
•Lancer le shopping sur Instagram Stories
•Inspirer vos fans avec les Instagram Stories
•Définir une ou plusieurs audiences ciblées sur Instagram selon la segmentation de la clientèle
•Converser avec les fans via Instagram Direct
•Analyser les données et retour sur « Insights »

GERER PLUSIEURS RESEAUX SUR UNE MEME PLATEFORME

ENVOYER SA PREMIERE NEWSLETTER AVEC SENDINBLUE

1 session de 4h pour chaque module

Possibilité de sessions en individuel

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

PERFECTIONNER VOTRE ANGLAIS

Prenez le temps, en situation de confinement pour améliorer votre niveau d'anglais!

- ANGLAIS COMMERCIAL
- ANGLAIS TOURISTIQUE
- ANGLAIS CONVERSATIONNEL

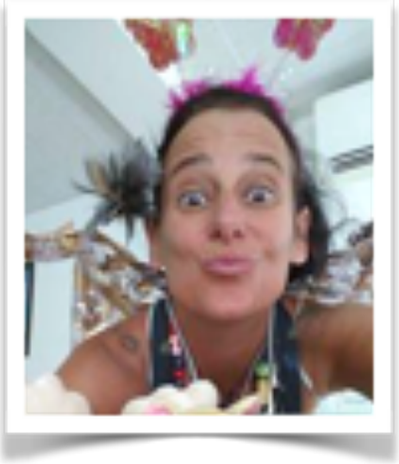
Programme conçu sur mesure

À définir selon vos objectifs et les niveaux

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Isabelle OZAN

Ateliers collaboratifs & créatifs, gestion du temps, gestion des émotions, communication bienveillante, techniques rédactionnelles



Isa Ozan, dite « La Fée du Temps », anime en temps « normal » des ateliers et des formations interactives et ludiques sur les thèmes du temps, des émotions, du management collaboratif et de la cohésion d'équipe. Sa passion : aider les équipes à mieux travailler ensemble et à se motiver vers plus d'efficacité et de bien-être. Ancienne journaliste, elle est également spécialisée dans les écrits professionnels.

Formation initiale

Diplômée d'HEC, spécialité Econométrie (1997)
Licence d'anglais, La Sorbonne, Paris
Etudes de cinéma en Angleterre

Domaine d'expertise

Formations en management : gestion du temps et des priorités, organisation du travail, gestion d'équipe, travailler en équipe
Formations sur mesure : travail sur la stratégie commerciale, l'amélioration et la mise en place de procédures, la résolution de problèmes
Remise à niveau de demandeurs d'emploi : communication écrite et orale, techniques de recherche d'emploi, redynamisation, découverte des métiers
Formation de création d'entreprise : accompagnement des porteurs de projets et montage de business plans
Formation en techniques rédactionnelles administratives et commerciales

Expériences professionnelles

Plus de 12 ans d'expérience comme formatrice patentée. Consultante en communication auprès des entreprises et des institutions depuis 2000.
Rédactrice et journaliste en Polynésie française depuis 1998

Références d'intervention

Formation tous publics (demandeurs d'emploi, assistantes, commerciaux, cadres intermédiaires, managers) en partenariat avec les organismes de formation

ADMINISTRATION DU PAYS, HAUT-COMMISSARIAT, CGF (COMMUNES), AIR TAHITI NUI, COLGATE\PALMOLIVE, YINKET, DHL EXPRESS, VANILLE DE TAHITI, TOTAL, BRASSERIE DE TAHITI, UNIVERSITE DE POLYNESIE FRANÇAISE, CNAM, POLYNESIENNE DES EAUX, IMPRIMERIE OFFICIELLE, SERVICE D'ETAT DE L'AVIATION CIVILE, LABORATOIRE DE COSMETOLOGIE DU PACIFIQUE, FARE RATA, ONATI, EDT, ADMINISTRATION PENITENTIAIRE, SOGECO, HAUT COMMISSARIAT, TIKIPAC, LABORATOIRE DE COSMETOLOGIE DU PACIFIQUE SUD, ETAHITITRAVEL, AEROPORT DE TAHITI, FTF….

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Werner Majewski

Process Communication, Management, conduite de réunion, ateliers de co-développement

Fort d'une expérience de 15 ans dans la formation en communication et en management, Werner Majewski est agréé Formateur Process Communication Model par Kahler Communication France. Sa pédagogie est fondée sur une communication constructive et sur le développement des points forts de chacun. Ses animations sont très appréciées pour la qualité des contenus, le partage d'expériences et l'efficacité des interactions qu'il crée par le biais de jeux et outils innovants.

Formation initiale

Certification Coach en psychologie positive
Certification formateur Process Com
Attestation formateur « Pédagogies actives » et « Jeux cadre Thiagi ».
Habilitation PAA© en Management, Conduite de Réunion, Prise de Parole en Public, Formateur de Formateur interne
Bac+3 secteur Tertiaire

Domaine d'expertise

Management : Manager, motiver, déléguer, informer, faire progresser les équipes, accompagner le changement.
Communication : Développer les capacités de communicant, mieux se connaitre, adapter sa communication en fonction de son interlocuteur.
Accueil - Relation Client : Développer des réflexes d'écoute active, gérer des situations difficiles
Transmission des savoirs : Formateur de formateurs internes : Utiliser les pédagogies actives pour transmettre les savoirs
Accompagnement : Pédagogie fondée sur l'accompagnement de la personne, grâce au développement de ses talents, dans le cadre des objectifs professionnels fixés.

Références Polynésie (formateur partenaire HSF):

Process Com ®: Haut-commissariat (Manager avec la Process Com®) ; OPT, Vini (Managers accompagnez le changement avec la Process Com®) ; CODIR Méridien tahiti (Développons notre cohésion d'équipe avec la Process Com®) ; Tahiti tourisme, Fédération Tahitienne de Football , Robert Wan, Brasserie de Tahiti, Opus, JL Polynésie, Le dock de l'habitat, Hachette Pacifique ... (Professionnaliser sa communication avec la Process Com®)
Management : EDT, Opus, Vodafone, Groupe Wan, Le dock de l'habitat, CGF, Haut-commissariat, SNP, Sogeco, Plastiserd, E-tahiti travel, NPS ... (Management,) ; Solution crédit 98, Opus, EDT ,Vini (Conduite de réunion)
Accueil client & gestion des réclamations : Aremiti, Vodafone, SIPAC, Plomberium, Sopadep

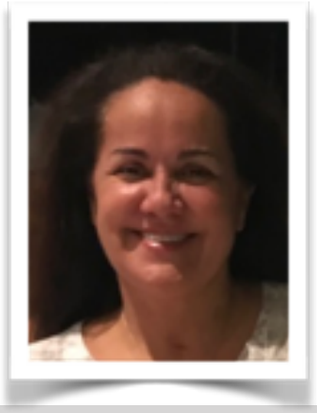
Références Ile de la Réunion :

SFR (Management, conduite de réunion), Hotel Bellepierre, Hotel Boucan Canot (Management, Process Com®) Orange, Brasseries bourbon, IFMD, Décathlon, Mondial assistance (Management, relation client, prise de parole en public, Process Com)...

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Dany Panero

Optimisation de son organisation, relation clients



Dany PANERO collabore avec HSF depuis quelques années déjà. Spécialiste de la vente B to B & B to C, relation client, Organisation & Performance, et du tourisme (accueil, typologie client, commercialisation de produits touristiques), Dany met à profit son expérience/sa pratique au service des autres afin de développer leurs compétences professionnelles.

Formation initiale

Master 1 : Economie et management du tourisme
Domaine : Droit, Economie, Gestion
Mention : Economie et management de l'organisation et de la connaissance.

Certificat d'université « Formateur d'adultes »
Université de Polynésie française, année 2015/2016

Domaine d'expertise

✓Management
✓Gestion administrative & financière
✓Communication en entreprise
✓Marketing stratégique et opérationnel
✓Relations publiques & Relation client
✓Stratégie commerciale/Techniques de ventes
✓Audit, études de marchés
✓Tourisme & Conception et commercialisation de produits touristiques

Missions/Projets

✓20 ans dans le domaine touristique international dont 8 dans le management hiérarchique et transversal
✓Consultante en marketing/communication/relation client auprès des entreprises depuis 2012
✓Vacataire à l'Université de Polynésie française depuis 2012 - (Licence Tourisme – Marketing)
✓Co-gérante HSF Espace Formation de 2012 à février 2016
✓Co-gérante et directrice générale d'une agence de voyage en ligne ETahitiTravel d'avril 2016 à juin 2018
✓Co-gérante d'un commerce depuis le 1er janvier 2014

Références Polynésie

POLYNESIENNE DES EAUX, Université de la Polynésie française, Groupe Shop Tahiti, SOCIMAT, Assemblée de la Polynésie française, AXA, GIE TAHITI TOURISME, OPT, AREMITI, CCISM, HSF, RSMA, Pensions de famille

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Aline Bessières

Gestion de projet, Management

Diplômée de Sciences Po, Aline Bessières a consacré son début de carrière à la presse écrite en tant que journaliste avant de se lancer dans le grand reportage dans un contexte humanitaire, ce qui l'a conduite à évoluer dans des environnements culturels variés, à développer sa capacité d'analyse et de communication, à appréhender des problématiques dans leur globalité ainsi qu'à gérer des situations de crise.

En 2006, elle rejoint la Direction de la Stratégie du Groupe AXA à Paris en qualité de chargée de mission en responsabilité sociétale de l'entreprise, fonction au cours de laquelle elle contribuera au développement de la stratégie du Groupe tout en pilotant des projets et en développant un intérêt pour l'innovation sous ses multiples aspects.. Installée en Polynésie depuis 2015, elle partage ses expertises à travers l'enseignement supérieur, le conseil aux entreprises et la formation.

Formation initiale

Institut d'Etudes Politiques (Sciences Po) :

Mention : économie et finances

Formation professionnelle

✓Réussir le changement - ESSEC Business School via Coursea
✓L'innovation managériale en pratique - ESSEC Business School via Coursea
✓Design thinking for innovation - University of Virginia via Coursea
✓Leadership in 21st century organizations - Copenhagen Business School via Coursea

Domaine d'expertise

✓Management / Leadership / Communication écrite, orale et événementielle / Media training / Conduite de projet
✓Responsabilité sociétale de l'entreprise
✓Design thinking / Conception et animation de séminaires, convention, conférences et atelier

Missions/Projets

✓Journaliste - presse écrite (3 ans)
✓Chargée des relations presse (3 ans)
✓Lancement et développement d'un partenariat avec l'ONG Handicap : travail sur la ré-appropriation de l'identité, la réinsertion socio-économique et familiale des victimes de mutilations lors de conflits armés en Asie). Missions menées en alternance avec des prestations en communication corporate et événementielle (8 ans)
✓Chargée de mission en responsabilité sociétale de l'entreprise -Direction de la stratégie du Groupe AXA/Paris (10 ans)
✓Depuis 2015, partage des expertises à travers l'enseignement, la formation professionnelle et le conseil aux entreprises à Tahiti.

Références Polynésie

✓Animation de formation et consulting auprès d'entreprises privées et collectivités
✓Enseignement : Ecole de Commerce de Tahiti, ESCB, ISEPP, Université de la Polynésie Française

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Lisa Coakley

Anglais commercial, touristique, conversationnel

Dynamique et passionnée par l'industrie touristique et des ventes, Lisa est franco-américaine et apporte un point de vue rafraîchissant sur les métiers de la formation.
Profondément impliquée dans les problématiques rencontrées par les entreprises dans l'apprentissage d'une langue étrangère et forte de son expérience professionnelle sur 4 continents, Lisa adapte les méthodes qui permettront à chacun de mieux maîtriser l'anglais.

Formation initiale

✓Bachelor of Arts (USA) :

-Domaine : Management et juridique
-Université de Grenade, Espagne (Licence)
-Université de la Sorbonne, Paris, France (Licence)

✓Formation en ventes et marketing – produits de luxe
✓Formation en Revenue Management (Hôtellerie)

Domaine d'expertise

✓Techniques de vente et d'accueil
✓Management
✓Marketing stratégique & opérationnel
✓Communication en entreprise
✓Négociation et partenariat

Missions/Projets

16 ans dans l'industrie touristique internationale
Directrice commerciale
Management des ventes et marketing à l'international pour les hôtels Starwood et Accor en Polynésie
Gérer, augmenter, piloter et optimiser leurs ventes avec retour sur investissement confirmé et objectifs atteints
Consultante & formatrice, spécialisée en marketing, techniques de ventes et d'accueil, et communication

Références Polynésie

CCISM de Polynésie, IEOM, Nestlé, Nautisport, Intersport, Newrest, E Tahiti Travel, Moana Voyages, Robert Wan, Groupe Shop Tahiti, RSMA, Sopadep, Sodispo, Laboratoire de Cosmétologie du pacifique sud, pensions de famille, Robert Wan, Brasserie de Tahiti

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Simon Cousin

Marketing digital

Simon est un consultant et formateur spécialisé en marketing digital. Il connaît bien le marché local et les problématiques des entreprises polynésiennes et plus particulièrement le Tourisme. Mentor dans l'incubateur PRISM, intervenant à l'Université de Polynésie française et de l'ISEPP, formateur dans le cadre des passeports Tourisme et Digital de la CCISM, il participe activement dans l'éducation des polynésiens au numérique.

Formation initiale

- BTS Technico Commercial
- MASTER Ecole de Management de Normandie / Cursus double diplôme MBA Coop et Master partagé entre deux années au sein de l'EM Normandie + Canada

Domaine d'expertise

- Stratégie digitale
- Outils numériques
- Gestion et accompagnement sur des projets numériques et de communication digitale

Missions/Projets

- Responsable marketing, communication et presse Le Méridien Bora Bora
- Chargé de marketing web & multimédia, Tahiti Nui Travel : mise en place de plateformes web, création de newsletters, conception de supports numériques
- Mentor chez PRISM
- Ateliers de sensibilisation sur les risques liés aux réseaux sociaux
- Formateur Passeport digital
- Intervenant à l'Université de Polynésie française : Community Management, Facebook Business, email Marketing, Google Analytics, Création de sites web, mise en place de télétravail
- Intervenant à l'ISEPP

Références Polynésie

Organismes de formation à Tahiti, CCISM, Université de Polynésie française, ISEPP, Air Tahiti, Sodispo, Tahia Pearls, Total, TBA Import-Export, My Home in Tahiti, Tahiti Travel Services, La Brasserie des Remparts, Interoute, Raimiti Institut, Aming….

Florence Houbron

Bureautique

Au fil de 25 ans d'expérience en tant que formatrice, Florence a développé sa pédagogie sur les outils de bureautique et de PAO. Elle a plaisir à transmettre avec clarté la logique des logiciels pour permettre à son public de les adapter à ses besoins. Ses cours sont basés sur de la pratique, des exercices concrets, commentés et progressifs. Florence met des outils à la disposition de chaque stagiaire afin qu'il puisse par la suite retrouver facilement les techniques abordées.

Formation initiale

- ✓Algorithmie, langages de programmation et analyse de données en micro et mini système (DUT)
- ✓Langages sur IBM Grand système (Formation interne en SSII)

Domaine d'expertise

- ✓Bureautique : Excel, Word, Powerpoint, Outlook, Publisher, Access, Visual Basic.
- ✓PAO : Photoshop, Illustrator et Indesign
- ✓Création de site Web : JOOMLA, initiation au CSS, HTML et PHP
- ✓Lecture rapide

Missions/Projets

- ✓20 ans d'expérience dans la formation précédés de 5 ans d'expérience en tant qu'informaticienne en SSII
- ✓en informatique PC ou Mac.
- ✓Enseignant vacataire à l'UPF.
- ✓Mise en place de sites vitrines ou e-Commerce sous JOOMLA,
- ✓Automatisation sous Excel et Access
- ✓Création d'affiches, pochettes de CD, illustration de livres pour enfants

Références Polynésie

ATN – Haut-commissariat – Socredo – Banque de Tahiti – Tikiphone - Port autonome – SEFI - Savonnerie de Tahiti – UPF – Comptoir Cécile - Météo France – Bora Sun – D.A.F. - TS Distribution – L'occitane – Imprimerie Juventin – Affiches de Tahiti - Aquasplash - Nani clown - Gotz