

# Formations

---



# Sommaire

• L'édito	P04	<b>Développement personnel</b>	
<b>Pédagogie</b>		• Gérer son temps	P35
• PAA©	P06	• Gérer les conflits	P36
• Process Com©	P08	• Développer son potentiel relationnel	P37
• Nos engagements	P09	• Prendre la parole en public: Acte 1: développer sa confiance et convaincre un auditoire	P38
		• Prendre la parole en public Acte 2: se perfectionner avec les techniques théâtrales	P39
<b>Management</b>		• Acte 3: Média training	P40
• Chef d'équipe: manager une équipe de techniciens	P11	• Formation de formateur: conception pédagogique	P41
• Management Acte 1: Prendre la dimension du poste	P12	• Formation de formateur: animation en salle	P42
• Management Acte 2: Maîtriser les entretiens	P13	• Process com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com	P43
• Management Acte 3: situation difficile & leadership	P14	• Process com niveau 2: gérer les conflits avec la Process Com	P44
• L'entretien d'évaluation	P15	• Emotion et stress au travail - Réagir positivement en situation de stress professionnel	P45
• Conduire une réunion	P16	• Professionnaliser ses écrits	P46
• Manager en transversal	P17	• La synthèse efficace, communication écrite	P47
• Coacher ses commerciaux	P18	<b>Formations relation client</b>	
• Droit social outil du manager	P19	• Développer un accueil de qualité	P49
• Manager: prévention des risques psychosociaux	P20	• Gérer les réclamations en face à face	P50
• Exercer la fonction de tuteur (Réforme FPC)	P21	• Gérer les réclamations au téléphone	P51
• La démarche de gestion de projet	P22	• Prospecter par téléphone	P52
• Accompagner et faire vivre le changement	P23	• B2C Acte1: Vendre & fidéliser Agence & magasin	P53
		• B2B Acte1: Vendre & fidéliser Professionnels	P54
<b>Ressources Humaines</b>		• B2B Acte2: Négocier & Conclure Professionnels	P55
• Les fondamentaux du droit social	P25	• Les techniques rédactionnelles journalistiques	P56
• Concevoir un plan de formation	P26	• Comment intégrer les réseaux sociaux à ma stratégie média	P56
• Outils et méthodes pour évaluer les compétences	P27	• Réussir la préparation d'un salon	P57
• Les fondamentaux de la GRH et de la GPEC	P28	<b>Comptabilité</b>	
• Collaborateur: dynamiser votre parcours professionnel et préparer vos entretiens professionnels	P29	• Les essentiels de la comptabilité & des opérations courantes	P59
• Recruter et intégrer un collaborateur	P30	• Diagnostic financier	P59
• Élections professionnelles	P31		
• CHSCT: un acteur devenu incontournable	P32		
• HACCP: Hygiène et sécurité alimentaire	P33		

## Informatique

- Initiation aux outils informatiques **P61**
- Internet pour les séniors **P61**
- S'organiser et échanger avec Outlook  
"Communiquer par e.mail" **P62**
- Communiquer efficacement avec l'outil Powerpoint **P63**

## Tourisme

- L'anglais de l'hôtellerie:  
"hôtel/Bed & breakfast industry - English" **P65**
- Anglais de la restauration **P65**
- Anglais du tourisme **P66**
- Positionner son offre touristique **P67**
- Réussir un accueil de qualité en activités touristiques **P68**
- Connaître & vendre les atouts de la destination **P69**
- Anticiper les attentes du client **P70**
- Service d'excellence:  
être acteur de la réussite du séjour **P71**
- Les bases d'un service de qualité **P72**
- La vente au restaurant **P73**
- Connaître et vendre le vin au restaurant **P74**
- Les desserts à base de fruits locaux **P74**
- La cuisine à base de produits locaux **P75**
- Les plats chauds à base de produits locaux **P75**

## Langues

- Le français pour les étrangers FLE **P77**
- Anglais commercial **P77**
- Anglais technique **P78**
- Anglais conversationnel **P78**
- Anglais parlé/écrit **P79**
- Le reo Maohi **P79**
- Mandarin initiation et grand débutant **P80**
- Initiation au chinois des affaires et du commerce **P81**
- La langue des signes **P81**

## Secrétariat

- Secrétaire-standardiste  
comment dynamiser votre fonction ? **P83**
- Apprendre à taper avec ses 10 doigts **P83**
- Sténographie Prevost-Delaunay, méthode simplifiée **P84**

## Organisation pédagogique des formations

### Avant la formation

Fiche préparatoire (Questions, attentes...),  
envoyée avec la convocation,  
à nous retourner avant la formation

### Pendant la formation

Pour garantir un niveau optimal de réceptivité,  
l'intervenant met l'accent sur une  
pédagogie active et participative,  
fondée sur les échanges et le partage  
d'expérience: l'intervenant apporte des  
réponses pratiques aux questions soulevées

### Après la formation

Un support de synthèse est remis aux  
participants, ainsi qu'un accès à la plateforme  
Mo2 pour certaines formations, repérées par le  
logo ci-dessous



# L'édito

## la ora na !

Nous avons le plaisir de vous informer qu'**HSF ESPACE FORMATION** est adhérent au **Réseau MO2** et devient ainsi le premier centre labellisé MO2 du Pacifique. Ce nouvel élan que nous donnons à HSF s'inscrit dans une volonté d'adaptation toujours plus forte et le souhait de vous offrir des outils modernes et un accompagnement pédagogique personnalisé de qualité.

Ce partenariat nous permet de développer une offre en formations encore plus diversifiée, innovante et créatrice. La richesse de nos offres consolide notre capacité à développer une réponse adaptée à vos besoins. L'efficacité du retour sur votre investissement en formation est notre leitmotiv. La qualité et la haute valeur ajoutée de nos formations pour vos personnels sont au cœur de nos objectifs de réussite.

## Nos atouts

### Une démarche pédagogique innovante

Le concept MO2 Api© développé dans les pages suivantes est un dispositif de formation multi modal qui s'engage sur des résultats concrets : **l'implication des apprenants et l'efficacité pédagogique des formations**

- ✓ **Des formateurs experts et passionnés** basés en Polynésie ou en Métropole
- ✓ **Des engagements de qualité sur les contenus et méthodes**
- ✓ **Une plateforme pédagogique** à disposition des stagiaires

### Une transmission dématérialisée et rapide de tous vos documents

- ✓ Avant la formation: tous nos outils sont automatisés pour vous permettre de recevoir sans délai les conventions de formation et les convocations, dès validation de vos projets de formation.
- ✓ Après la formation: vous accéderez dans la semaine à tous les documents post-formations l'accès privé RH de notre site internet.

**Confiez-nous vos attentes et vos besoins, nous vous apporterons le conseil et la formation les plus pertinents pour une efficacité optimale !**

L'équipe de HSF ESPACE FORMATION/MO2 TAHITI

# Pédagogie



# Mo2 Api©

## Un dispositif de formation multi modal

### Développer une gamme de formations centrées sur la notion de processus de formation

Toutes nos formations sont centrées sur la notion d'acquisition progressive des compétences. Vous découvrirez en bas de chaque fiche programme du catalogue la rubrique "Pour compléter votre formation" qui vous permettra de vous constituer un parcours de formation à la carte. Des parcours standards sont par ailleurs proposés dans tous les domaines de formation: ils sont repérés dans la gamme par l'appellation "**Parcours**", sont organisés sur une période de 6 mois à 1 an et accessibles très simplement en inter entreprises (voir notre brochure spécifique sur les parcours de formation),

Pour chaque formation nous indiquons les développements de compétences suscités par la formation pour que vous puissiez détailler aisément votre parcours professionnel sur votre passeport de formation (ce document, ainsi que la notice explicative sont téléchargeables sur <http://www.passeportformation.eu>).



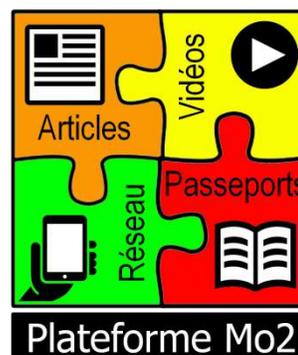
### S'engager sur l'efficacité pédagogique

- Des formateurs experts**, spécialisés par domaine de compétence et justifiant d'expérience et de reconnaissance professionnelles dans leurs champs d'intervention. Ce sont aussi et surtout d'excellents pédagogues, aptes à créer les dynamiques de groupe et accompagner les stagiaires dans leur conduite du changement et leur acquisition de nouvelles compétences.
- Des engagements de qualité sur les contenus déployés** qui nous permettent de vous garantir une qualité de prestation homogène entre les différentes sessions:
  - ✓ La pédagogie PAA© met à disposition des animateurs des supports d'animation certifiés: une vidéo teaser, un déroulé pédagogique pour l'animateur, un déroulé PowerPoint intégrant les supports vidéos, un passeport stagiaire au même format d'impression professionnel qu'un livre que l'on pourrait trouver dans le commerce. Les animateurs doivent être habilités à la pédagogie PAA©.
  - ✓ Le modèle Process Com© que nous utilisons également dans nos sessions de formation met à disposition un cadre structurant pour l'animation des formations: au-delà du support construit par Kahler France qui sert de base à toutes les formations, les formateurs sont habilités pour dispenser ces formations.
  - ✓ Le modèle Prédictive Index© requiert également une habilitation des formateurs. Ce modèle est utilisé en formation management principalement, mais peut l'être également dans des situations de conseil en RH et/ou d'accompagnement individualisé.

- 
- **Une plateforme pédagogique à disposition des stagiaires** qui nous permet d'anticiper les messages, de les consolider et de favoriser leur l'ancrage dans le temps. Les formations disposant de l'accès à la plateforme pédagogique sont repérées dans le catalogue par le logo ci-contre.

**Les ressources que les apprenants trouvent sur cette plateforme:**

- ✓ Des ressources vidéos courtes et percutantes:  
la vidéo teaser avant la formation puis les vidéos thématique
- ✓ Pour « aller plus loin » poursuivez votre formation sur la plateforme MO2 My learning place



my learning place

## MO<sup>2</sup>Api© est le distributeur officiel de la PAA© en France métropolitaine et dans 2 régions ultramarines (Réunion & Polynésie française)

La PAA© ou Pédagogie d'Appropriation Active, est une alternative aux formations traditionnelles, basée sur 1 principe pédagogique: engager le changement et agir sur les stades actifs de l'appropriation

### Les 5 stades de l'appropriation

Passifs

#### 1. Lire

S'informer, se former **Ex:** un livre ou un article

#### 2. Voir, entendre, écrire

Mémoire visuelle & auditive **Ex:** un cours magistral ou un exposé

Actifs

#### 3. Faire

Tester sa compréhension par l'action **Ex:** un exercice ou mise en situation

#### 4. Expliquer

Un apprenant explique aux autres avec ses mots **Ex:** synthèse personnelle ou transposition

#### 5. Contribuer

Les apprenants créent: outil, méthode, application **Ex:** brain storming ou atelier créatif

### Les 4 ingrédients de la PAA©



90 ateliers participatifs certifiés stade 3 à 5 de l'appropriation



600 vidéos avec comédiens



1 passeport: support unique relié & couleur



Les Vidéo-Learnings: alternative au e-Learning traditionnel

### Obtenir des résultats avec une pédagogie ludique, participative et motivante

**80%**  
action

+

**20%**  
direction

=

**100%**  
motivation

**80% de la formation consacré à l'action**  
Les 90 ateliers PAA© demandent la participation active des apprenants

**20% consacré à la direction du stage**  
Enoncé des consignes & contenus théoriques

**100% des participants veulent changer leurs habitudes**  
Evaluation à chaud: 100% des participants déclarent vouloir changer au moins 1 pratique

# Process Com<sup>©</sup>



## Des formateurs certifiés Process Com

en France métropolitaine et dans 2 régions ultramarines (Réunion & Polynésie française)

### Un outil pour comprendre sa personnalité et celle des autres

#### L'Inventaire de Personnalité\*

Les personnes souhaitant utiliser le modèle Process Communication<sup>®</sup> sont invitées à répondre à un questionnaire qui, une fois traité, leur permet de découvrir leur structure de personnalité. La métaphore pédagogique de l'immeuble permet de visualiser sa propre structure de personnalité. À chaque étage se trouve un des 6 types de personnalité. La taille des étages indique la quantité d'énergie disponible lorsqu'une personne souhaite ou doit utiliser le type correspondant. Le principe de l'ascenseur illustre la capacité d'accéder à tous les étages et d'en utiliser toutes les ressources.

#### La Base

Le rez-de-chaussée appelé Base, indique le type de personnalité dominant, le plus développé. Savoir identifier la Base de son interlocuteur permet d'utiliser la bonne fréquence pour communiquer.

#### La Phase

Le concept de Phase donne des clés de compréhension de ce qui motive une personne. Satisfaire les besoins de la Phase, c'est agir sur la motivation au quotidien. La sienne et celle des autres.

#### Les objectifs du modèle Process com

- Comprendre sa structure de personnalité pour utiliser tous ses atouts et offrir le meilleur de soi
- Mieux se gérer dans les moments difficiles et dans les inévitables périodes de stress
- Accepter la personnalité des autres et s'y adapter pour un travail en équipe plus fluide

*\*Informations confidentielles remises en main propre et à l'usage exclusif du participant.*

Exemple d'un immeuble de personnalité  
parmi 4 320 combinaisons possibles

#### Le Profil Process Communication<sup>®</sup>

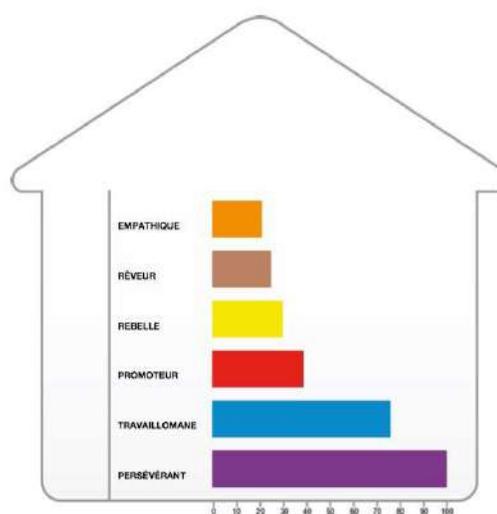
Ce document personnalisé d'une quarantaine de pages contient de précieuses informations pour les utilisateurs du modèle Process Communication<sup>®</sup>.

Chaque rubrique donne des clés et des pistes de travail pour piloter son quotidien en tenant compte, aussi bien des atouts de sa personnalité que des indicateurs à surveiller pour éviter d'être submergé par le stress.

#### Quelques rubriques du Profil Process Communication<sup>®</sup>

- Les clés de la réussite
- Les points forts de la personnalité
- Les zones de perception
- Le mode d'interaction préféré
- Les signaux d'avertissement
- Les canaux de communications
- Les plans d'action

Viennent s'ajouter également des données sur le Style de Management préférentiel pour manager ou être managé.



# Formations Management



# Management chef d'équipe: manager une équipe de techniciens



2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN13

Passeport individuel PAA©



## Objectifs

- Intégrer son poste de manager dans ses différentes dimensions: position, rôle, responsabilités
- Trouver sa posture managériale, communiquer clairement auprès des collaborateurs et acquérir les méthodes et outils pour adapter son mode de management à ses équipes
- Structurer les entretiens clés du manager: fixer des objectifs, déléguer, motiver, recadrer, féliciter
- Prévenir et gérer conflits, sécurité et incivilités

## A qui s'adresse ce stage ?

- Chefs d'équipe managant des collaborateurs ouvriers ou techniciens
- Jeunes Managers-Chefs d'équipe: dans les 6 premiers mois de la prise de poste, ou juste avant
- Managers-Chefs d'équipe expérimentés n'ayant pas encore eu de formation, ou une formation ancienne

## Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Préparer et conduire les entretiens clés
- Intégrer les dimensions du rôle de manager
- Faire monter ses équipes en compétence

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Communiquer efficacement avec ses collaborateurs
- Gagner en aisance relationnelle



Vidéos PAA© dans ce stage

## Programme

### IDENTIFIER SES RÔLES DE MANAGER ET SES RESPONSABILITÉS

- Définir le management dans son contexte et la fonction
- Se positionner face à ses collaborateurs et sa hiérarchie
- Identifier les rôles du manager et les actes de management

### ADAPTER SON MODE DE MANAGEMENT

- Passer d'un référentiel technique à un référentiel managérial
- Apprendre à manager ses anciens collègues
- Identifier le degré d'autonomie d'un collaborateur
- Adapter son management au profil de chaque collaborateur

### DÉLÉGUER À BON ESCIENT

- Déléguer en fonction du profil de chaque collaborateur
- Déléguer pour monter en compétence: quoi, comment, à qui

### COMMUNIQUER CLAIREMENT AVEC LES ÉQUIPES

- Distinguer les faits, les opinions et les sentiments
- La communication verbale, paraverbale et non verbale: exploiter les bons canaux de communication
- Communiquer: questions ouvertes, factuelles et fermées

### FIXER DES OBJECTIFS

- Etablir et communiquer des objectifs clairs: SMART
- Concilier les objectifs de l'entreprise, ceux de l'équipe et les objectifs personnels des membres de l'équipe

### MOTIVER/REMOTIVER SES COLLABORATEURS INDIVIDUELLEMENT ET COLLECTIVEMENT

- Identifier les signes précurseurs: les points d'alerte
- Connaître et traiter les facteurs de démotivation
- Trouver l'angle d'attaque et traiter la cause réelle

### RECADRER UN COMPORTEMENT INADÉQUAT

- Analyse Transactionnelle: Parent, Adulte, Enfant
- Le P.D.E.S.C.: une méthode de recadrage universelle

### PRÉVENIR ET GÉRER CONFLITS ET INCIVILITÉS

- Techniques pour désamorcer et résoudre les conflits
- Ouvrir la négociation & trouver des solutions innovantes

### FÉLICITER SON ÉQUIPE OU UN COLLABORATEUR

- Acter les performances individuelles & motiver
- Partager les bonnes pratiques

## Les plus de l'animation

- Les films erreur et modèle favorisent un ancrage durable sur la dimension du poste
- Les participants découvrent les contenus par eux-mêmes avec une méthode inductive exclusive: ils reconstruisent la théorie, l'expérimentent, puis synthétisent avec l'animateur qui fournit la mise en forme finale. Permet de mixer débutants & expérimentés en quête de structure
- Des vidéos de mises en situation, des études de cas et de nombreux jeux pédagogiques font de cette formation un incontournable pour les chefs d'équipes en quête d'une approche pragmatique du management

## Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)



Plateforme Mo2

## Management Acte 1: Prendre la dimension du poste

Management: savoir être

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf: MN01

### Programme

#### ASSEOIR SA LÉGITIMITÉ

- 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 ÉQUIPE: LES BONS RÉFLEXES À DÉVELOPPER IMMÉDIATEMENT

- 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

### Les plus de l'animation

- 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 font de cette formation l'une des plus variées et des plus dynamiques du catalogue: une excellente introduction au management de proximité

### Pour compléter votre formation

- ✓ Management Acte 2, savoir faire, les face à face du manager (MN02)
- ✓ Process Com niveau 1: Professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)



### 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

### A qui s'adresse ce stage ?

- 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

### Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Trouver sa posture managériale et assumer ses fonctions: animer et motiver

#### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Acquérir les méthodes et outils pour prendre et défendre son poste de manager: organiser, produire, former, contrôler, informer et diriger





## Management Acte 2: Maîtriser les entretiens

### Management: savoir faire

2 jours (14h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf: MN02



#### Programme

##### COMMUNIQUER

- La communication verbale, paraverbale et non verbale: exploiter les bons canaux de communication
- L'entonnoir de la communication: filtres & parasites
- L'écoute active: la communication performante

##### FIXER DES OBJECTIFS

- ACIER: fixer des objectifs ambitieux & motivants
- Concilier les objectifs de l'entreprise, ceux de l'équipe et les objectifs personnels des membres de l'équipe

##### DÉLÉGUER

- Matrice de la délégation: déléguer selon le collaborateur
- Quoi déléguer, comment et à qui

##### CONTRÔLER

- L'agenda du manager en position de contrôle
- Passer de la sanction au soutien

##### DÉBRIEFER

- Questions ouvertes, factuelles et fermées
- Faire prendre conscience de la montée en compétence

##### MOTIVER/REMOTIVER

- Identifier les signes précurseurs: les points d'alerte
- Isoler les facteurs de démotivation
- Trouver l'angle d'attaque et oser traiter la source réelle

##### NÉGOCIER

- Techniques pour désamorcer et résoudre les conflits
- Ouvrir la négociation & trouver des solutions innovantes

##### DIRE NON

- Eviter la négociation: dire non et relancer la motivation
- Donner du sens et des perspectives au refus

##### RECADRER

- Assertivité: faits, opinions & sentiments
- Analyse Transactionnelle: Parent, Adulte, Enfant
- Le P.D.E.S.C.: une méthode de recadrage universelle
- Adopter les bons réflexes et désamorcer les conflits

##### FÉLICITER

- Acter les performances individuelles & motiver
- Partager les bonnes pratiques

#### Les plus de l'animation

- Une série de 9 vidéos sur les 9 entretiens met en évidence les erreurs à éviter, et 9 autres vidéos présentent les bons réflexes
- A partir de ces situations vidéos, les participants se testent et mettent en pratique: mises en situation et ateliers participatifs tout au long de la formation

#### Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: Professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)

#### Objectifs

- Gagner en assurance pour tous les rdv managériaux en face à face: les 9 entretiens clés
- Diriger efficacement les entretiens pour développer la performance
- Structurer les entretiens indispensables à la survie du manager: au moins un des 9 entretiens doit être mené chaque jour, et tous sont conduits au moins une fois chaque mois!

#### A qui s'adresse ce stage ?

- 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

#### Prérequis

- Managers confirmés: visionner les films "Les face à face du manager"
- Attentes et fiche préparatoire

#### Compétences visées

##### COMPÉTENCES SOCIALES

- Affiner sa posture managériale et assurer ses fonctions: animer et motiver

##### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Acquérir les méthodes et outils pour prendre de l'ampleur dans son poste de manager: organiser, produire, former, contrôler, informer et diriger





## Management Acte 3: Gérer l'équipe en situation difficile & développer son leadership

2 jours (14h) – Niveau 3: expert – Réf: MN03

### Programme

#### COMMUNIQUER

- La communication: s'entraîner sur les 3 canaux
- L'entonnoir de la communication: supprimer les parasites
- L'écoute active: entraînement intensif
- Les styles de management: adapter son management au contexte et au profil de ses collaborateurs
- Jouer sur toute la gamme des différents styles d'autorité
- Mobiliser les équipes autour d'un projet: faire adhérer

#### 1. DÉLÉGUER

- La délégation: outil de motivation et de développement
- Que déléguer, comment, à qui: les missions impossibles

#### 2. CONTRÔLER

- L'autocontrôle
- Faire contrôler par le management intermédiaire

#### 3. DÉBRIEFER

- Débriefing un collaborateur en situation de management
- Coaching: accompagner la montée en compétence

#### 4. MOTIVER/REMOTIVER

- Motivation/démotivation collective
- Les relais de motivation dans les contextes difficiles

#### 5. NÉGOCIER

- Négocier face à l'équipe
- Les groupes de travail orientés solutions

#### 6. DIRE NON

- Courage managérial: annoncer une décision difficile
- Décider, annoncer et relancer la motivation collective

#### 7. RECADRER

- Assertivité & Analyse Transactionnelle: rappels
- Le P.D.E.S.C.: recadrage en situation difficile
- Entraînement: acquérir et intégrer les bons réflexes
- Réaffirmer les fonctions et les règles du jeu

#### 8. FÉLICITER

- Acter les performances collectives et donner une vision
- Dynamiser et enthousiasmer: le leadership

### Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: Professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)



### Objectifs

- Professionnaliser ses rdv managériaux en face à face
- Accompagner le développement des compétences de l'équipe et piloter la performance
- Se projeter et anticiper les problématiques de l'équipe

### A qui s'adresse ce stage ?

- Managers confirmés: 3 ans d'expérience en management d'équipe
- Managers seniors n'ayant pas eu de formation depuis plus de 5 ans
- Managers en transition vers des responsabilités étendues, des équipes élargies ou vers un management de managers

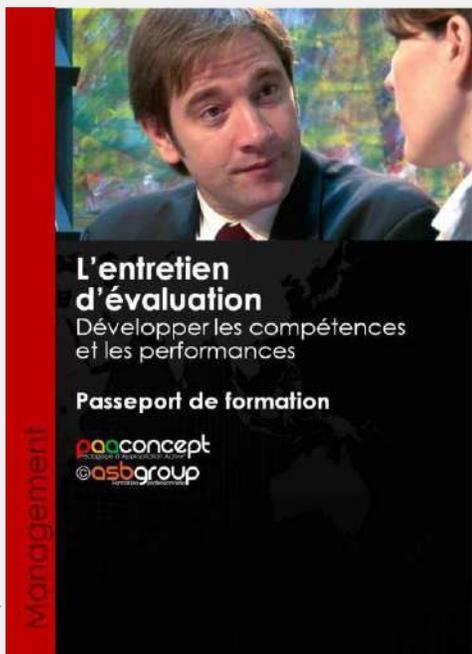
### Prérequis

- Stages Acte 1 et Acte 2, ou plus de 6 ans d'expérience en management opérationnel
- Visionner les films "Les face à face du manager" et répondre aux questions Acte 3
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

- Maîtriser les 9 entretiens du quotidien & faire adopter une ligne managériale invariante
- Pratique intensive des techniques et outils des managers performants
- Intégrer les réflexes clés pour chaque entretien





## Objectifs

- Repositionner l'entretien d'évaluation comme entretien clé du management et de la planification de l'année
- Rendre l'entretien productif
- Identifier les moyens de développer les compétences du collaborateur
- Trouver des gains de performance pour l'entreprise
- Mettre en confiance le collaborateur, le motiver et lui donner les clés pour maximiser l'entretien
- Devenir le relai de l'action RH pour le développement de compétence des collaborateurs

## A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne investie de responsabilités hiérarchiques
- Les managers en premier poste qui souhaitent compléter leur cursus management
- Les managers confirmés qui souhaitent revisiter les fondamentaux du management et trouver une nouvelle dynamique de motivation d'équipe

## Prérequis

- Visionner la vidéo teaser "L'entretien d'évaluation"
- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

- Maîtriser les 5 étapes de l'entretien: accueillir, faire le bilan de l'année, recueillir les attentes, fixer des objectifs, conclure positivement
- Exploiter l'entretien d'évaluation comme un outil RH et un levier de motivation et de management



## L'entretien d'évaluation

Le rdv annuel pour développer les compétences et les performances

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN04

### Programme

#### REPOSITIONNER L'ENTRETIEN

- Dans le cours de l'année et dans la carrière du collaborateur
- Dans la stratégie RH de développement des compétences

#### PRÉPARER

- S'approprier les outils RH pour préparer l'entretien: la trame de l'entretien et les grilles d'analyse
- Anticiper l'entretien avec son collaborateur: l'analyse miroir
- Communiquer: donner du sens et motiver
- Attitude et comportement: travailler ensemble quel que soit le climat ou l'historique

#### ACCUEILLIR

- Cadrer l'entretien: les règles du jeu, la progression
- Ouvrir des perspectives: les enjeux de l'entretien

#### FAIRE LE BILAN DE L'ANNÉE

- Rappel des objectifs, historique de l'année
- Bilan opérationnel: la contribution à l'équipe, la place dans l'entreprise
- Bilan humain: le développement personnel, la relation aux autres
- Comportement: assertivité et objectivité, traitement des objections, argumentation raisonnée

#### RECUEILLIR LES ATTENTES

- Traduire les attentes en demandes concrètes: missions, formation, évolution, rémunération
- Travailler en mode solution et accorder les intérêts de l'employé et de l'entreprise
- Comportement: écoute active et projection à terme

#### FIXER DES OBJECTIFS

- Les règles d'or: objectifs SMART
- Accompagner les objectifs: moyens et calendrier
- Motiver sur les objectifs: réaffirmer la contribution individuelle du collaborateur à l'équipe et à l'entreprise

#### CONCLURE

- S'assurer de l'engagement sincère du collaborateur
- Valider et soutenir sa motivation
- Premières actions et calendrier: les rdv intermédiaires

## Les plus de l'animation

- Une série de vidéos très réalistes sur l'entretien d'évaluation erreur et l'entretien modèle, qui permettent aux participants de travailler sur la technique de l'entretien aussi bien que sur la posture du manager (non verbal et comportemental)
- Une part très importante accordée à la mise en situation et aux échanges entre les participants sur les cas pratiques et les situations difficiles: partage d'expérience





## 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

## A qui s'adresse ce stage ?

- A tous ceux qui souhaitent professionnaliser leur pratique de l'animation d'une réunion

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Préparer une réunion en fonction de l'objectif fixé

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Maîtriser toutes les dimensions de l'animation
- Gérer les tensions dans le groupe



vidéos PAA© dans ce stage

## Conduire une réunion

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

1 jour (7h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN06



### Programme

#### PRÉPARER SA RÉUNION

- 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

#### DÉMARRER LA RÉUNION

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

#### ANIMER LA RÉUNION

- 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
- Sujets sensibles & décisions difficiles

#### Les plus de l'animation

- 50% du temps est consacré aux mises en situation, à la pratique et à l'entraînement
- 4 vidéos en situation d'animation: en management, en interne, et face aux clients

### Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: Professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)
- ✓ Manager en transversal (MN07)



## Objectifs

- Maîtriser le management transversal sur le savoir faire comme sur le savoir être
- Savoir faire agir sans lien hiérarchique
- Motiver et gérer les résistances spécifiques au management transversal
- Développer son autorité dans le cadre de sa mission
- Mieux vivre sa fonction de chef de projet ou d'acteur en milieu matriciel

## A qui s'adresse ce stage ?

- A ceux qui doivent conduire des missions en mode projet, qu'ils soient manager ou non
- A ceux qui souhaitent gagner en efficacité dans une structure matricielle
- A toute personne intégrée à une équipe projet et qui souhaite accélérer son intégration dans ce nouveau mode de travail

## Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

- Développer des réflexes en management non hiérarchiques pour réussir ses missions
- Acquérir la capacité à prendre du recul sur sa fonction de manager transversal et à piloter une équipe dans un environnement multiculturel



# Manager en transversal

## Management de projet & organisations matricielles

2 jours (14h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf. MN07



### Programme

#### SITUER LE MANAGEMENT TRANSVERSAL DANS SON ORGANISATION

- Enjeux & défis, bénéfices & limites de la transversalité
- Projets & organisations matricielles: spécificités du management transversal vs hiérarchique

#### ORGANISER & RESPONSABILISER L'ÉQUIPE

- Composer son équipe: cartographie & enjeux; soutiens, ressources et opposants, Lancement du groupe, organisation interne, référentiel et langage commun
- Piloter par les objectifs et l'échéancier: points d'étape
- Structurer la délégation et l'auto contrôle
- Responsabiliser: partager la gestion et les décisions
- Animer l'équipe: réunions d'équipe transversales

#### LEADERSHIP ET INFLUENCE

- Se connaître, s'évaluer
- Les cinq champs du leadership
- Les styles de management
- Influencer sans manipuler, diriger sans autoritarisme

#### MOTIVER ET MOBILISER LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

- Confiance, éthique et politique d'entreprise
- Etablir la confiance: *les positions de vie*
- Communiquer: *les attitudes de Porter & l'écoute active*
- Valoriser et reconnaître l'équipe
- Maintenir la dynamique de groupe dans la durée

#### LEVER LES FREINS & GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Les 7 profils de collaborateurs
- Distanciation & assertivité
- Négocier avec l'équipe
- Traduire une confrontation en opportunité de progrès
- Gérer une crise et tirer les enseignements des obstacles surmontés: organiser le Knowledge management pour en faire un outil de motivation

#### MANAGER À DISTANCE

- La part et les implications du management à distance dans le management transversal
- Les spécificités du management à distance
- Les outils et techniques pour piloter et motiver à distance

### Les plus de l'animation

- La part du savoir être est aussi importante que le savoir faire dans l'animation: l'accent est porté sur la partie comportementale du management
- Les 7 films « profils de collaborateurs non hiérarchiques » et les entraînements liés à ces films

### Pour compléter votre formation

- ✓ La démarche de gestion de projet (MN17)
- ✓ Accompagner et faire vivre le changement (MN43)



## Coacher ses commerciaux

Développer ses équipes  
et obtenir des résultats durables

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN08

### Programme

#### VENDRE LE COACHING

- Identifier les collaborateurs en difficulté: analyser les écarts de performance par rapport à l'équipe
- Faire acter les difficultés par le collaborateur
- Faire adhérer à une démarche de coaching individuel

#### ETAT DES LIEUX ET PLAN D'ACTION

- Analyser ensemble les résultats commerciaux sur des bases factuelles: indicateurs, ratios et tableaux de bord
- Analyser les points forts et les points de progrès du collaborateur en coaching commercial sur la base de la fiche de poste et des compétences clés associées
- Etablir le plan d'action: s'appuyer sur les points forts pour obtenir des performances et consolider les compétences sur les points de progrès
- Choisir son client, choisir sa visite

#### PRÉPARER L'ACCOMPAGNEMENT-COACHING

- Etablir les règles du jeu
- Fixer des objectifs

#### L'ACCOMPAGNEMENT-COACHING FACE AU CLIENT

- L'attitude du manager et les éléments à observer
- L'attitude du collaborateur
- Se positionner face au client

#### DÉBRIEFER SUITE À L'ACCOMPAGNEMENT

- Les étapes du débriefing
- L'attitude du manager en débriefing: position basse et accompagnement inductif, les dragons de l'écoute, l'écoute active, la maïeutique
- Le plan d'action, les objectifs et les étapes intermédiaires

#### PILOTER LES ACTIONS DE PROGRÈS & RELANCER LA MOTIVATION

- L'entretien de motivation en cours de coaching
- Entretien de recadrage et entretien d'aide
- Les stroke positifs et la félicitation minute

#### FÉLICITER ET ORGANISER LE KNOWLEDGE MANAGEMENT

- Conclure l'action de coaching positivement
- Tirer les enseignements pour le collaborateur
- Etendre les bonnes pratiques à l'équipe

### Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: Professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)



### Objectifs

- Identifier les collaborateurs en difficultés
- Savoir apporter une réponse concrète et s'associer à la montée en compétence de ses collaborateurs
- Piloter les performances par le développement personnel de ses équipes

### A qui s'adresse ce stage ?

- A tous les managers qui veulent obtenir des performances de leurs équipes commerciales
- Aux managers transversaux, aux animateurs des ventes, aux soutiens pédagogiques qui doivent accompagner le développement personnel des équipes commerciales

### Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

- Développer des réflexes d'écoute et de suivi
- Acquérir la posture de manager-coach
- Structurer et piloter des actions de coaching individuel



Vidéos PAA© dans ce stage

Animé par

**Chassany Watrelot & Associés**

SOCIÉTÉ D'AVOCATS

Fondé en 1987, le cabinet d'avocats Chassany Watrelot et Associés (CWA) est l'un des principaux cabinets français exclusivement dédié au droit social.

Présent à Paris, Lyon, Marseille, mais aussi au Maghreb (Casablanca, Tanger, Alger et Tunis), il réunit une cinquantaine d'avocats spécialisés qui conseillent les entreprises et les assistent devant toutes les juridictions.

Ils conçoivent et animent également les formations ERYs dans le domaine du droit social.

[www.cwassociés.com](http://www.cwassociés.com)

## Objectifs

- Acquérir les bons réflexes sur les points clés du droit social pour sécuriser ses pratiques managériales au quotidien
- Prévenir les risques de contentieux sociaux

## A qui s'adresse ce stage ?

- Tous managers

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Acquérir les bons réflexes au quotidien sur les règles fondamentales du droit du travail
- Prévenir les risques de contentieux sociaux

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Identifier les relations à établir avec les IRP et leurs représentants
- Définir son rôle et sa responsabilité
- Optimiser la communication et la collaboration avec la Direction des Ressources Humaines

# Droit social outil du manager

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN34

## Programme

### SE REPERER DANS LA REGLEMENTATION SOCIALE

- Situer le contrat de travail dans la hiérarchie des sources (Conventions et accords collectifs, usage, règlement intérieur, notes de service)

### IDENTIFIER LES DIFFERENTS TYPES DE CONTRATS DE TRAVAIL

- L'embauche en CDI
- Le recours au CDD et à l'intérim
  - Quand recourir au CDD et à l'intérim
  - Les erreurs à ne pas commettre en matière de durée des contrats (terme, renouvellement, succession, délai de carence)
  - L'exécution du contrat, le principe de l'égalité de traitement
  - Les risques de requalification – le coût d'une requalification

### SECURISER SES PRATIQUES MANAGERIALES AU QUOTIDIEN

- Au moment du recrutement: rédiger une offre d'emploi non discriminatoire, être vigilant lors de la procédure de recrutement, refuser une candidature...
- En matière d'évaluation professionnelle
  - Un système sous surveillance des institutions représentatives du personnel ?
  - Un droit de l'employeur encadré par la loi et la jurisprudence
  - Les limites aux prérogatives de l'employeur
  - La détermination des objectifs professionnels
  - L'insuffisance professionnelle:
    - Faire le bon diagnostic
    - Comment constater et traiter l'insuffisance professionnelle
- En matière d'évolution professionnelle
  - Savoir distinguer modification du contrat de travail et simple modification des conditions de travail: illustrations jurisprudentielles (fonctions, locaux, horaires, ...)
  - Comment gérer une modification du contrat de travail ?
  - Mettre en place un suivi opérationnel des carrières, fonder les évolutions de carrière sur des éléments objectifs liés à la mesure de la performance et des compétences...
- En matière d'organisation et de gestion du temps de travail
  - Le cadre légal et conventionnel
  - Les aménagements de la durée du travail
  - Comment gérer les congés payés ?
- Dans l'exercice de son pouvoir disciplinaire
  - La notion de faute
  - Les sanctions disciplinaires
  - L'importance de la preuve
  - La procédure disciplinaire

## Objectifs

- Définir les risques psychosociaux dans l'entreprise
- Connaître les enjeux pour l'entreprise et les salariés de la prévention des RPS
- Appréhender les comportements à privilégier pour développer un mode de management générant moins de stress

## A qui s'adresse ce stage ?

- Tous managers

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Identifier et comprendre ce facteur de risque pour l'entreprise
- Intégrer la prévention des risques psychosociaux dans sa pratique managériale
- Réagir à des situations difficiles et les traiter à l'aide d'outils pratiques

# Managers: votre rôle en matière de prévention des risques psychosociaux

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN37

## Programme

Introduction: les risques psycho-sociaux, quels enjeux pour l'entreprise

### COMPRENDRE LES RPS

- Qu'est-ce que le stress ?
- Les implications du stress au travail
- Reconnaître les effets du stress chez soi & ses collaborateurs
- Identifier les situations stressantes (fixation d'objectifs, évaluations, entretiens de recadrage...)
- Repérer les risques de dérives du manager dans sa pratique managériale au quotidien (pression professionnelle et harcèlement moral...)

### AGIR

- Le rôle du manager dans la prévention des risques psychosociaux
- L'interaction avec les autres axes de prévention
- Développer un mode de management générant moins de stress
- Savoir gérer son stress pour optimiser son management
- La place de l'assertivité dans la relation avec son collaborateur
- Le rôle des émotions dans la relation interpersonnelle
- Les principes de communication verbale et non verbale
- L'importance de l'empathie au quotidien
- La gestion efficace des situations difficiles : recadrer positivement, refuser sans démotiver, négocier un changement, recevoir/émettre une critique

### Pour compléter votre formation

- ✓ Management et qualité de vie au travail (MN38)

## Objectifs

- Avoir des éléments et des supports pour accueillir, intégrer et transférer ses compétences
- Savoir transmettre ses connaissances et son savoir-faire de manière organisée
- Connaître les différents types d'évaluations des apprenants dans la structure

## A qui s'adresse ce stage ?

- Salarié ayant à exercer la fonction de tuteur en entreprise

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

- COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES
- Identifier précisément l'ensemble de la fonction de tuteur
- Construire une progression pédagogique
- COMPÉTENCES SOCIALES
- Évaluer, accompagner, donner du feed-back

# Exercer la fonction de tuteur

2 jours (14h)

Niveau 2: perfectionnement

Réf. MN40

## Programme

- PLACE DU TUTEUR EN ENTREPRISE
- Missions et responsabilités
- Identifier les qualités d'un bon tuteur
- Critères de choix et de motivation

## MISE EN PLACE DES CONDITIONS D'UN BON TUTORAT

- Accueillir et intégrer
- Réussir les différentes étapes de l'accueil et de l'intégration
- Organiser l'accueil sur le poste de travail
- Définir les règles du jeu
- Mettre en œuvre un support structurant pour l'accueil et l'intégration

## COMPRENDRE LES BESOINS DE L'APPRENANT

- Besoins individuels et motivation
- Analyser les besoins de l'individu
- Faire la différence entre attentes et besoins
- Comprendre les moteurs de la motivation

## TRANSMETTRE SON SAVOIR

- Vivre une situation de transmission de savoir-faire
- Construire une séquence de transmission de savoir-faire
- Passer du stade de « professionnel compétent » à celui de « professionnel transmettant »
- Identifier les différentes formes de savoir (théorique, pratique...)
- Définir des objectifs pédagogiques
- Etablir un parcours d'acquisition de compétences dans le temps,
- Construire un support de suivi et d'accompagnement de la montée en compétences
- Mettre en œuvre ce support

## EVALUER L'APPRENANT

- Utiliser différentes formes d'évaluation en fonction des différentes formes de savoir
- Savoir positionner la relation avec l'apprenant par le système d'évaluation
- Construire des supports d'évaluation

## 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

## A qui s'adresse ce stage ?

- Tout collaborateur, manager, chef de projet occasionnel

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Acquérir le lexique et les concepts de la gestion de projet

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Comprendre les phases d'une démarche de gestion de projet

# La démarche de gestion de projet

3 jours (21h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN17

## Programme

### JOUR 1: SE FAMILIARISER AVEC LA DÉMARCHÉ DE CONDUITE DE PROJET

- Mise en situation (Travaux pratiques)
- Définir le projet
- Identifier les facteurs clés de succès
- Comprendre les rôles et responsabilités
- Définir le besoin et le transformer en objectif

### JOUR 2: LES ÉTAPES D'UN PROJET

- Mise en situation (Travaux pratiques)
- Structurer le projet
- Mettre en place l'équipe projet
- Construire le budget
- Gérer les conflits
- Planifier

### JOUR 3: PILOTER ET MANAGER EN MODE PROJET

- Gérer les risques
- Piloter le projet
- Manager l'équipe
- Animer un comité de pilotage
- Capitaliser l'expérience

### Pour compléter votre formation

- ✓ Manager en transversal (MN07)
- ✓ Accompagner et faire vivre le changement (MN43)

## Objectifs

- Des données psychologiques et sociologiques sur les notions de « changement » et de « communication sur le changement »
- Acquérir une méthodologie et des outils pour conduire un changement à enjeu fort, en contexte sensible
- Renforcer ses compétences dans l'accompagnement de ses équipes

## A qui s'adresse ce stage ?

- Managers
- Dirigeants

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Maîtriser les outils et méthodes pour conduite le changement

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Expliquer la création de valeur du changement
- Défendre un projet oralement en levant les freins au changement
- Etablir une communication positive
- Développer la transversalité

# Accompagner et faire vivre le changement

2 jours (14h)

Niveau 3: expert – Réf. MN43

## Programme

### Jour 1 - Le changement en question

Cette séquence est illustrée par de nombreux exemples et exercices pratiques.

Introduction: Les idées reçues sur le changement

LES CRAINTES EXISTENTIELLES FACE AU CHANGEMENT: la sécurité, le contrôle de son environnement, la crainte de perdre ses acquis

LE PARCOURS DU « COMBATTANT » DU CHANGEMENT: le déni, la résistance, la confusion, le renouveau

QUELQUES CLÉS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION

- Informer & communiquer: des finalités distinctes
- Raison, émotion, sensation: 3 portes d'accès au monde
- De l'information au passage à l'action
- Sociologie du changement:
  - Diversité des motivations et des perceptions
  - Diversité des rythmes d'appropriation du changement
  - Diversité des stratégies de positionnement

CHANGEMENT SUBI, CHANGEMENT VOULU: PARLER CLAIR

BIG-BANG OU CHANGEMENT PROGRESSIF ?

LES PARADOXES DU CHANGEMENT

COMPRENDRE LA DYNAMIQUE DU CHANGEMENT

COMPÉTENCES ET COMPORTEMENTS REQUIS PAR LA CONDUITE D'UN PROJET SENSIBLE

### Jour 2 - Conduire le changement: méthodologie et outils

La méthodologie et les outils délivrés seront appliqués à deux situations: Une étude de cas virtuelle et un cas réel; cette séquence alternera travail en petits groupes, débriefing en grand groupe et échanges, apports théoriques et pratiques

BÂTIR LE CAHIER DES CHARGES

- Peser l'enjeu pour les initiateurs du projet
- Identifier le fait déclencheur: Pourquoi, quand et comment en est-on arrivé à envisager qu'il fallait lancer le projet ?
- Préciser (ou esquisser) l'objectif-cible: Quel est le résultat attendu ?
- En déduire la nature du chemin à parcourir: Quelle est l'amplitude du changement ?
- Établir le diagnostic de situation: Comment se présente la situation actuelle par rapport au « mieux » attendu ? éléments favorables (atouts, opportunités...) Éléments défavorables (freins, risques...)
- Estimer les positions des parties prenantes par rapport à l'enjeu et à ses implications concrètes: Quelle perception et représentations de la situation actuelle et du changement à accomplir ?
- Quel niveau actuel d'information, de compréhension, d'adhésion, de contribution au projet
- Diagnostic de la position des contributeurs par rapport au projet

CHOISIR LA STRATÉGIE

- Parmi plusieurs scénarios, selon risques, opportunités et marges de manœuvre: Quel rythme de déploiement et quel management ?

ALLOUER LES RESSOURCES: Compétences internes/externes, moyens techniques, moyens financiers, temps, accompagnement communication (dès le lancement)...Négocier et programmer

ORGANISER LE TRAVAIL: Qui pilote ? Qui contribue ? Qui décide/valide/contrôle ?

METTRE EN ŒUVRE: Préparation, lancement, déroulement des opérations, points d'étape, évaluation en continu...et communiquer dès l'amont

EVALUER: Clôturer, évaluation de l'impact/résultat attendu, retour d'expérience

# Formations Ressources Humaines



## Objectifs

- Consolider ses connaissances du droit du travail
- Sécuriser ses pratiques pour éviter le contentieux prud'homal
- Consolider ses connaissances sur les Instances Représentatives du Personnel:
  - Cerner le cadre juridique de la représentation du personnel
  - Comprendre les rôles et les prérogatives de chacune d'entre-elles
  - Maîtriser les obligations des employeurs en matière de fonctionnement des IRP

## A qui s'adresse ce stage ?

- Personnel du service RH
- Cadre dirigeant

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

- COMPÉTENCES TECHNIQUES
- Consolider, approfondir et actualiser ses connaissances en droit social en intégrant les principales évolutions législatives.
- Consolider, approfondir et actualiser ses connaissances sur les IRP
- Maîtriser le cadre juridique des relations sociales

# Les fondamentaux du droit social

3 jours (21h)

Niveau 1: fondamentaux

Réf. RH16

## Programme

### Les principes fondamentaux du droit

#### les textes du droit social en Polynésie: sources et fondamentaux

##### LE CONTRAT DE TRAVAIL

- L'embauche - les différents contrats de travail
- De l'exécution à la suspension du contrat de travail
- La durée de travail
- Congés payés et réglementation de la paie
- Le licenciement/La rupture du contrat de travail hors licenciement
- La pratique du contentieux prud'homal

##### LES INSTITUTIONS REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

- Préambule: cartographie des différentes IRP
- L'élection des Représentants du Personnel
- Les mandats
- le sort des IRP en cas de modification de la situation juridique de l'employeur
- Le délit d'entrave
- La protection des IRP
- Rôle et les limites d'attribution des différentes institutions représentatives du Personnel
- Le droit syndical

**Objectifs**

- Mettre en œuvre des dispositifs de formation professionnelle, les adapter et les contrôler en fonction des contraintes internes et externes

**A qui s'adresse ce stage ?**

- Salarié des Ressources Humaines chargés de la gestion de la formation interne ou externe avec l'appui d'organismes de formation

**Prérequis**

- Attentes et fiche préparatoire

**Compétences visées**

- **COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES**
- Consolider sa technique pour l'élaboration d'un plan de formation
- Créer un dispositif de formation professionnelle en fonction de contraintes définies
- **COMPÉTENCES SOCIALES**
- Réaliser un entretien annuel avec facilité

## Concevoir et mettre en œuvre un plan de formation

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH29

**Programme****LE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES**

- Le contexte de la Formation Professionnelle
- Le processus d'Apprentissage: comment mieux apprendre ?

**PILOTER LE PLAN DE FORMATION DE A À Z**

- L'analyse des besoins
- L'élaboration du plan
- La mise en œuvre
- Le suivi et l'évaluation

**L'ÉVALUATION DES RESSOURCES HUMAINES**

- Les enjeux des systèmes d'appréciation
- Les méthodes d'évaluation: l'entretien annuel d'appréciation et les autres outils possibles
- Discussion autour des difficultés rencontrées lors des entretiens

**COMMENT CONDUIRE LES ENTRETIENS AVEC AISANCE ?**

- Cette formation intègre un focus sur la Réforme de la formation professionnelle continue et ses impacts sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de formation

## Objectifs

- Comprendre la démarche de gestion des compétences et la logique de référentiel de compétences
- Adopter l'outil d'évaluation des compétences approprié au contexte et identifier les actions de développement de compétences possibles

## A qui s'adresse ce stage ?

- Personnel Ressources Humaines en charge d'actions d'évaluation de compétences (mobilité interne, recrutement externe, mise en place de projet de formation...)

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Intégrer les concepts et les enjeux de la gestion des compétences
- Utiliser l'outil d'évaluation approprié au contexte
- Identifier les actions de développement des compétences possibles
- Décliner la démarche d'évaluation des compétences dans les domaines GRH: recrutement, formation et mobilité

# Outils et méthodes pour évaluer les compétences

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH31

## Programme

### 1. La logique des compétences

#### CONCEPTS CLÉS ET ENJEUX DE LA GESTION DES COMPÉTENCES

- La logique de compétences

#### LA FORMULATION DES COMPÉTENCES:

- Traduire les missions et les activités d'un poste en compétences requises et en actes professionnels
- Les différents types de compétences: techniques, relationnelles et stratégiques

#### CONSTRUIRE UN RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

- Mettre en place un référentiel: définir la structure de la base référentielle et traduire les activités professionnelles en compétences requises
- La logique de progression, les étapes de la progression et le professionnalisme dans un métier
- Identifier, pondérer les compétences-clés d'un poste et hiérarchiser ses compétences,
- Évaluer le niveau d'exigence de chaque compétence dans le poste
- Comment en déduire la maîtrise générale du poste par le collaborateur

#### CONSTRUIRE UN RÉFÉRENTIEL (UNE CARTE DES MÉTIERS ET DES COMPÉTENCES)

- Qu'est-ce qu'un référentiel métier; quelles différences avec une fiche de poste, une fiche emploi, un profil de compétences? A quoi sert-il?
- Approche métier / Approche générique: comment choisir? Avantages et inconvénients
- Le processus d'élaboration d'un référentiel emploi: qui associer?
- Méthodologie d'élaboration du référentiel métier: les groupes Métier
- Recenser les activités et les métiers de votre établissement

#### QUELS LIENS ÉTABLIR ENTRE ÉVALUATION ET RÉMUNÉRATION ?

- Comment classer les emplois et compétences, sur quels critères?
- Comment tenir compte des compétences dans le système de rémunération?

### 2. L'évaluation des compétences

#### LES OUTILS DE L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

- Les différents niveaux d'évaluation des compétences
- Les avantages et inconvénients des différents outils d'évaluation
- Entretiens, assessment center, 360°, auto - évaluation...
- Comment construire un système d'évaluation cohérent?

#### LA DYNAMIQUE DES COMPÉTENCES

- Aider les managers à conduire les entretiens d'évaluation.
- Définition des objectifs, élaboration d'une grille d'évaluation, Formalisation de la maquette d'un guide
- Comment utiliser le référentiel de compétences
- Jeux de rôle: Simulation d'un entretien d'évaluation, Maîtriser le déroulement de l'entretien
- Faire apparaître les points forts et les points à améliorer

#### TRADUIRE L'ÉVALUATION EN ACTIONS DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- Fixer les objectifs pour chaque collaborateur, dans une optique de développement des compétences
- Quels moyens d'action mettre en œuvre: formation, mobilité, coaching, ...
- Comment rendre le collaborateur acteur du développement de ses compétences

#### COMMENT RELIER L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES AUX AUTRES CHAMPS DE LA GRH (RECRUTEMENT, FORMATION, MOBILITÉ,...)

- Comment exploiter le dispositif d'évaluation

**Objectifs**

- Sensibiliser aux enjeux et pratiques de la GRH et de la GPEC et approfondir les évolutions profondes du facteur travail
- Comprendre et savoir analyser les pratiques du management des compétences

**A qui s'adresse ce stage ?**

- Cadres des Ressources Humaines, en charge de la gestion des carrières, des emplois et des compétences

**Prérequis**

- Attentes et fiche préparatoire

**Compétences visées**

## COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Rappeler les fondamentaux de la GRH et GPEC
- Comprendre les évolutions profondes du facteur travail

## COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLE

- Différencier les pratiques du management des compétences

# Les fondamentaux de la GRH et de la GPEC

**2 jours (14h)**

Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH30

**Programme**

## LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Principaux éclairages théoriques: Historique, champ et diversité de la fonction RH
- La mobilisation des ressources humaines, comme un enjeu des entreprises actuelles

## LA GESTION DES COMPÉTENCES

- La notion de compétence: enjeux et limites
- Les pratiques de management des compétences
- Les liens avec les autres domaines RH: recrutement, mobilité, formation...

## LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES

- Les enjeux de la GPEC et les conditions de mise en œuvre
- Les principaux outils de la GPEC: Définition et mode d'emploi
- Les pratiques des organisations et les facteurs de réussite de la démarche GPEC

## Objectifs

- Savoir capitaliser ses expériences et valoriser ses compétences
- Savoir formaliser son portefeuille de compétences
- Savoir découvrir les ressorts de sa motivation
- Savoir se mettre en contact avec ses ressources personnelles; en faciliter l'accès
- Savoir se poser les bonnes questions pour clarifier et valider son projet professionnel

## A qui s'adresse ce stage ?

- Tout salarié qui souhaite diagnostiquer ses compétences, les confronter à son projet, et engager des actions pour progresser et évoluer (formation, mobilité...)

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Valoriser son parcours professionnel en mettant en avant ses compétences
- Connaître ses axes de progression
- Connaître ses aspirations, pour initier « un projet de changement »

# Collaborateur: dynamisez votre parcours professionnel et préparez vos entretiens professionnels

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH33

## Programme

Comment devenir acteur de son parcours professionnel ? Comment identifier et valoriser ses compétences afin d'augmenter sa confiance en soi ?

Une méthode concrète et ludique pour trouver dans sa vie professionnelle un nouvel élan, et être plus entreprenant quant aux actions à mener

### Journée 1

#### VALORISER SON EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

- En « revisitant » son itinéraire professionnel, chaque participant, explicite un certain nombre de compétences qu'il a eu l'occasion d'exercer. Ce travail vise à repérer les activités significatives de son parcours, à mettre des mots sur ses compétences, à valoriser ses atouts

#### ANALYSER SES COMPÉTENCES, CERNER SON PROFIL

- A l'aide d'une grille d'analyse proposée par le consultant, chaque participant met en perspective ses compétences pour découvrir une autre réalité de son profil. Cet exercice vise à donner une dimension nouvelle à ses savoir-faire souvent banalisés par la routine; il contribue à valoriser son image professionnelle et à élargir le champ de ses possibilités

#### DÉCRYPTER LES RESSORTS DE SA MOTIVATION

- En analysant quelques expériences de réussite, chaque personne peut décrypter ses motivations principales. Un jeu en équipes fournit un moyen complémentaire de mettre en évidence et nommer ses motivations professionnelles

### Journée 2

#### DÉFINIR SA « POSTURE » ET LA PLACE QUE L'ON SOUHAITE OCCUPER

- Chaque participant a l'occasion de déterminer ses activités professionnelles «RESSOURCES» ; c'est-à-dire celles dans lesquelles il se sent dans sa posture (adéquation aux exigences du poste)

#### FORMULER SES AXES DE PROGRÈS

- A partir de quelques exemples concrets, le consultant démontre que l'on peut modifier certaines de ses habitudes, recadrer des difficultés personnelles, les considérer, non plus comme des freins au changement, mais comme des opportunités d'action

#### INITIER SON PROJET DE CHANGEMENT

- En formalisant un plan d'action qui comprend des mesures à prendre rapidement (revoir son CV par exemple) ou des engagements de formation (compétences à développer, enquête métier, ....)

## Recruter et intégrer un collaborateur



De la définition du poste  
aux premiers pas dans l'entreprise  
2 jours (14h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf. MN05

### Programme

#### LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT DANS SON ENTREPRISE

- Etapes du recrutement & acteurs concernés: de la définition du besoin à l'embauche définitive
- Définir le bon timing pour une approche prévisionnelle
- Connaître la culture et les valeurs de son entreprise

#### DÉFINIR LE POSTE ET LE PROFIL

- Rédiger la description du poste et établir le profil du candidat
- Hiérarchiser les critères de choix et repérer les complémentarités par rapport à l'équipe

#### PRÉSÉLECTIONNER LES DOSSIERS DE CANDIDATURE

- Identifier les questions à se poser sur un CV, une lettre de candidature
- Affiner la présélection par un entretien téléphonique

#### S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- Préparer son entretien à partir d'un guide
- Connaître les étapes de l'entretien de recrutement: de l'accueil à la conclusion
- Utiliser l'écoute active
- Savoir poser les bonnes questions
- Valider les compétences
- Repérer la motivation des candidats
- Identifier les compétences comportementales
- Gérer les situations particulières
- Faire une synthèse de l'entretien
- Conclure l'entretien

#### S'ENTRAÎNER À L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- Accueillir un candidat
- Identifier les compétences et la motivation
- Creuser le CV et valider les expériences
- Poser les bonnes questions selon le profil de son interlocuteur: du junior au senior

#### CHOISIR LE CANDIDAT

- Analyser les candidatures
- Approfondir un entretien à l'aide d'une autre technique: assessment (évaluation), mise en situation...
- S'appuyer sur le ressenti de l'entretien de recrutement

#### INTÉGRER LE CANDIDAT DANS L'ENTREPRISE

- Accueillir le nouvel embauché
- Identifier des indicateurs pour valider les compétences requises par rapport au poste
- Définir son rôle de manager pendant cette période

### Les plus de l'animation

- Les participants découvrent les contenus par eux-mêmes avec une méthode inductive exclusive: ils reconstruisent la théorie, l'expérimentent, puis synthétisent avec l'animateur qui fournit la mise en forme finale
- Cette méthode permet de mixer des débutants avec des participants plus expérimentés en quête de structure pour recruter et intégrer de nouveaux collaborateurs

### Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)



**Recruter & intégrer un nouveau collaborateur**  
De la définition du poste aux premiers pas dans l'entreprise

Passeport de formation



### Objectifs

- Définir précisément le profil recherché
- Mener efficacement un entretien de recrutement pour répondre à son besoin
- Poser les bonnes questions pour choisir le candidat qui correspond au profil recherché

### A qui s'adresse ce stage ?

- Tous managers confirmés
- DRH
- RRRH
- Responsable du recrutement

### Prérequis

- Managers confirmés
- Managers en prise de poste ou à venir
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Définir précisément le profil recherché

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Mener efficacement un entretien de recrutement pour répondre à son besoin

## Objectifs

- Connaître le cadre juridique des élections et savoir les mettre en œuvre
- Comprendre l'enjeu des résultats des élections professionnelles sur la représentativité syndicale

## A qui s'adresse ce stage ?

- DRH
- RRH
- Juristes
- Chef d'entreprise

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Préciser l'importance des élections professionnelles sur la représentativité syndicale

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Appliquer le cadre juridique des élections
- Savoir gérer le contentieux électoral

# Élections professionnelles

## Les nouveaux enjeux

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH35

## Programme

- Le cadre de la mise en place des institutions élues du personnel
- Les seuils d'effectifs générant la mise en place des IRP
- Le déclenchement du processus électoral
- L'organisation pratique des élections
- Les participants
- Le déroulement des scrutins
- l'enjeu des résultats des élections professionnelles sur la représentativité syndicale
- Les contentieux électoraux

Animé par

**Chassany Watrelot & Associés**

SOCIÉTÉ D'AVOCATS

Fondé en 1987, le cabinet d'avocats Chassany Watrelot et Associés (CWA) est l'un des principaux cabinets français exclusivement dédié au droit social.

Présent à Paris, Lyon, Marseille, mais aussi au Maghreb (Casablanca, Tanger, Alger et Tunis), il réunit une cinquantaine d'avocats spécialisés qui conseillent les entreprises et les assistent devant toutes les juridictions.

Ils conçoivent et animent également les formations ERYs dans le domaine du droit social.

[www.cwassociés.com](http://www.cwassociés.com)

## Objectifs

- Maîtriser les prérogatives et moyens d'action du CHSCT et identifier ses limites d'attribution
- Faire face aux situations particulières: incidents de consultation, refus d'avis, formalisation des avis, demande d'expertise...
- Se prémunir du délit d'entrave

## A qui s'adresse ce stage ?

- DRH
- RRRH
- Juristes
- Dirigeants
- Président CHSCT

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Comprendre les prérogatives et moyens d'action du CHSCT et identifier ses limites d'attribution

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Etablir les divers axes d'actions possibles pour le service RH et la direction en lien avec les IRP
- Identifier les enjeux d'une gestion maîtrisée du CHSCT

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Organiser efficacement le déroulement des réunions CHSCT

# CHSCT un acteur devenu incontournable

1 jour (7h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf. RH51

## Programme

### POURQUOI LE CHSCT EST-IL UN ACTEUR INCONTOURNABLE ?

- La montée en puissance du CHSCT face au renforcement des obligations légales en matière de santé-sécurité au travail

### QUAND ET COMMENT EST-IL MIS EN PLACE ?

- Quand doit-on le mettre en place ? Comment se compose-t-il ? La désignation de ses membres

### COMMENT FONCTIONNE-T-IL ?

- Le statut de ses membres (mandats, heures de délégation, liberté de déplacement, obligation de discrétion, ...)
- Les moyens matériels à disposition des membres du CHSCT
- L'organisation interne

### QUELLES SONT SES ATTRIBUTIONS ET PRÉROGATIVES ?

- Missions: la sécurité et les conditions de travail des salariés
- Information et documents mis à disposition du CHSCT
- Les modalités d'information et de consultation du CHSCT
- L'intervention du CHSCT dans les projets intéressant l'organisation, la gestion et la marche générales de l'entreprise
- Les inspections et enquêtes
- Le recours aux experts: Dans quels cas ? L'articulation avec les expertises votées par le Comité d'Entreprise
- Le droit d'alerte

### LA CONDUITE DES RÉUNIONS DU CHSCT EN PRATIQUE

- Préparer la réunion: périodicité, fixation de l'ordre du jour, convocations
- Animer la réunion: Participants, vote et délibération, gestion de la réunion, le rôle du président, les incidents
- Recueil de l'avis: information écrite, délai d'examen suffisant, réponse aux questions, expertise, vote, conséquence d'un refus de donner un avis

### LES SANCTIONS DU NON-RESPECT DES ATTRIBUTIONS ET PRÉROGATIVES DU CHSCT

- L'entrave
- Les sanctions civiles: Interdiction des mesures unilatérales, impossibilité de déposer les accords de salaire en l'absence de négociation sur la suppression des écarts de rémunération homme-femme

## Objectifs

- Connaître les dangers et risques spécifiques à son activité
- Être capable d'appliquer la méthode HACCP dans son entreprise
- Positionner la démarche dans le contexte réglementaire polynésien
- Déterminer les actions à mener pour créer / optimiser son plan de maîtrise sanitaire

## A qui s'adresse ce stage ?

- Restauration
- Cuisine collective
- Industrie agro-alimentaire
- Artisans métiers de bouche (boucher, boulanger, poissonnier, charcutier ...)
- Négociant
- Transporteur
- Coopérative agricole...

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier les dangers potentiels associés à la production primaire des produits agricoles incluant viandes, volailles, œufs, grains, fruits et légumes et produits de la pêche

# HACCP: Hygiène et sécurité alimentaire

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH55

## Programme

### MODULE N°1 LES PRINCIPES GÉNÉRAUX D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE

- Durée: 3 heures. Public: Commis de cuisine, employés de restauration, stewarding agents d'entretien et de nettoyage.

### MODULE N°2 PRODUCTION PRIMAIRE

- Durée: 3 heures. Public: Commis de cuisine, aides de cuisine, employés de restauration.

### MODULE N°3 CONCEPTION ET INSTALLATIONS

- Durée: 3 heures. Public: Managers, chefs de service, chefs de projet.

### MODULE N°4 RÉCEPTION, CONTRÔLES ET STOCKAGE DES MARCHANDISES ALIMENTAIRES

- Durée: 4 heures. Public: Personnel de l'économat, magasinier.

### MODULE N°5 ENTRETIEN ET NETTOYAGE DES LOCAUX DE PRÉPARATION ALIMENTAIRE

- Durée: 6 heures. Public: Stewarding, agent d'entretien et de nettoyage, agent de service en cuisine de collectivité.

### MODULE N°6 HYGIÈNE CORPORELLE

- Durée: 2 heures. Public: Aide de cuisine, commis de cuisine, Stewarding, employés de restauration, agents d'entretien et de nettoyage, agents de service en restauration, agents de service en cuisine collective.

# Formations Développement Personnel





## Gérer son temps

Gérer ses priorités, maîtriser son planning et gagner en productivité

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP10



### Programme

#### S'ORGANISER

- Analyser sa relation au temps et son style d'organisation
- Évaluer son autonomie & questionner ses habitudes

#### ACQUÉRIR DES RÉFLEXES

- Évaluer l'intérêt / l'opportunité d'une tâche
- Distinguer objectifs et moyens
- Penser solution et résultat plutôt que difficultés
- Identifier et traquer les voleurs de temps

#### UTILISER LES BONS OUTILS AU BON MOMENT

- Outils traditionnels: agenda, trieurs, planning, check-list
- Outils informatiques: messagerie, agenda électronique

#### CHANGER SON ATTITUDE

- Repérer ce qui nuit à l'organisation et à l'optimisation du temps et trouver des solutions pour diminuer les effets négatifs / Gérer les interruptions et les imprévus

#### S'ORGANISER AVEC SON ENTOURAGE

- Faciliter l'accès aux informations, partager les bonnes pratiques / Mettre en place des règles de travail

#### GÉRER LES PRIORITÉS

- Clarifier les missions de son service et de son poste pour une meilleure valeur ajoutée / Repérer et prendre en compte les attentes de ses interlocuteurs / Définir et hiérarchiser ses différents niveaux de priorité
- Anticiper les urgences pour mieux les gérer

### Objectifs

- Établir ses priorités à tout instant
- Adapter sa vision à court et moyen terme pour définir le plan d'action le plus adapté
- Savoir dire non et négocier son planning
- Appliquer les techniques pour gagner du temps

### A qui s'adresse ce stage ?

- A ceux qui veulent développer leur productivité
- Employés & cadres pour gérer efficacement leur charge de travail et optimiser leur temps
- Aux salariés qui préparent leur évolution vers un poste plus exigeant
- Pour tous ceux dont l'environnement a changé et qui doivent s'adapter rapidement pour réussir dans une nouvelle configuration

### Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES:

- Comprendre sa relation au temps pour bien vivre son travail au quotidien
- Etablir et gérer ses priorités en harmonie avec les contraintes externes



## Objectifs

- Identifier les facteurs de conflits: les conflits d'origine relationnels ou organisationnels
- Agir sur les causes pour les prévenir et développer son efficacité professionnelle
- S'organiser et planifier pour gagner en disponibilité et mieux gérer les conflits

## A qui s'adresse ce stage ?

- En cas de conflits ponctuels et/ou récurrents, liés à des facteurs structurels et/ou conjoncturels
- A toute personne qui doit faire face à des situations de tension dans son activité

## Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Identifier les facteurs de conflits: les conflits d'origine relationnels ou organisationnels
- Agir sur les causes pour les prévenir & développer son efficacité professionnelle

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- S'organiser & planifier pour gagner en disponibilité et mieux gérer les conflits

## Gérer les conflits

Equilibrer les relations et la charge de travail

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP05



## Programme

### DIAGNOSTIC

- Auto-évaluer ses comportements lors des conflits: débriefing du test individuel
- Définir ses forces et faiblesses en phase de conflit: planifier sa conduite du changement pour gagner en efficacité (passport de formation)
- Partage d'expérience
- Reconnaître les manifestations du désaccord et/ou d'un conflit et identifier des causes à ces dysfonctionnements

### S'ADAPTER AUX RELATIONS PROFESSIONNELLES CONFLICTUELLES ENTRAÎNEMENT INTENSIF EN SITUATION DE CONFLIT

- Gérer un conflit, recadrer, émettre et recevoir des critiques
- Tenir une position difficile, dire non, négocier
- Faire travailler en lien non hiérarchique
- Gérer un groupe conflictuel et les objections
- Identifier les bonnes pratiques de la communication
- La démarche d'assertivité et ses bénéfices

### S'ADAPTER À L'ORGANISATION ET S'ORGANISER EFFICACEMENT: ENTRAÎNEMENT INTENSIF EN SITUATION DE CONFLIT

- Les situations de conduite du changement: comment s'adapter au changement et évoluer dans un environnement en mutation
- S'adapter aux conditions matérielles et à l'environnement
- S'orienter solutions et objectifs pour réagir calmement dans l'urgence
- Première approche de la gestion du temps et des priorités

## Les plus de l'animation

- Basée sur l'analyse transactionnelle, la formation fait appel à de nombreux jeux de rôles pour faire exprimer les tensions, sources de conflits
- De nombreuses vidéos permettent de prendre conscience des comportements erreur et des bons réflexes à intégrer

## Pour compléter votre formation

- ✓ Process com niveau 1 - Professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)
- ✓ Process com niveau 2 – Gérer les conflits avec la Process Com (DP22)



## Objectifs

- Identifier les principes de la communication pour mieux les utiliser
- Gagner en efficacité en face à face
- Adapter son style de communication à la situation

## A qui s'adresse ce stage ?

- Tous ceux qui ressentent des difficultés à communiquer et souhaitent progresser en supprimant les frictions de leurs relations

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier les principes de la communication pour mieux les utiliser

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Gagner en efficacité en face à face client ou face à un collègue
- Adopter le style de communication adapté à la situation



Vidéos PAA© dans ce stage

# Développer son potentiel relationnel



Communiquer, se positionner  
et s'affirmer pour gagner en efficacité

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP03

## Programme

### LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

- Les règles de base de la communication: l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture, attitude, gestuelle, intonation, regard: le non verbal

### LES ATTITUDES SPONTANÉES DANS LA COMMUNICATION

- L'évaluation, l'interprétation, le soutien, l'investigation, la solution et la compréhension
- La bonne attitude d'écoute en fonction de la situation

### L'écoute active

- Les différents types de questions
- La reformulation
- Adopter la posture d'écoute

### OSER DIRE

- Faire et recevoir un feed-back
- Critiquer de façon constructive
- Annoncer des décisions difficiles avec empathie
- Exprimer une demande

### ENTRAÎNEMENTS INTENSIFS

- Mises en situation sur des situations relationnelles simples et plus complexes
- Débats et réflexions sur les principaux écueils rencontrés

## Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: Professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)



## Objectifs

- Maîtriser ses émotions et convertir son stress en énergie positive
- Maîtriser ses présentations: réagir face au public

## A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne devant s'exprimer en public: présenter l'entreprise, ses services, ses produits, faire une annonce officielle, obtenir l'adhésion
- Toute personne qui ressent une appréhension ou des difficultés à s'exprimer en public: stress avant ou pendant les interventions, difficultés à répondre aux questions, convaincre ou ordonner ses présentations
- Ceux qui veulent développer leur confiance en soi et s'affirmer en face à face, en groupe, face à un jury: présenter un rapport, motiver une équipe
- Les orateurs expérimentés qui souhaitent structurer leurs interventions et trouver de nouvelles techniques d'expression

## Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Maîtriser ses émotions et convertir son stress en énergie positive
- Maîtriser ses présentations: réagir face au public



# Prendre la parole en public: Acte 1

Savoir faire: développer sa confiance et convaincre un auditoire

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP01



Plateforme Mo2

## Programme

### SE CONNAÎTRE, S'ACCEPTER ET PROGRESSER

- Connaître, accepter et gérer son stress
- Développer ses ressources pour parler avec assurance

### PRÉPARER UNE RÉUNION POUR SÉCURISER SA PRISE DE PAROLE

- 3 types de réunion: information, consultation, décision
- Les pré requis, l'ordre du jour, la convocation
- Les relances et les travaux préparatoires
- Préparer la réunion et impliquer les participants
- Les étapes de la réunion: cadrer, décider, conclure
- Les 10 questions à se poser avant la réunion

### STRUCTURER SES PRÉSENTATIONS & SUPPORT POWERPOINT POUR MAXIMISER SA COMMUNICATION

- Préparer: structure, logique, enchaînements & progression
- Les stimulateurs de l'attention
- Anticiper les imprévus
- Les temps forts: exposé, questions-réponses, échanges
- Les phases: humour, anecdotes, comparaisons, cas

### COMMUNIQUER À L'ORAL ET ANIMER AVEC POWERPOINT

- 3 formats pour se présenter: en 10 sec., 1 min. et 3 min.
- Ecoute active & Assertivité: Faits, Opinions, Sentiments
- Les 3 canaux: verbal, paraverbale et non verbal
- Analyse transactionnelle et triangle de Karpman: Persécuteur, Victime, Sauveur

### DÉBATTRE ET RÉPONDRE AUX QUESTIONS

- Réguler et arbitrer les débats
- Reformuler positivement et gérer les tensions

### TRAITER LES OBJECTIONS À L'ORAL

- Amortir les agressions et creuser: le "grain de vérité"
- 3 méthodes: Creuser, Neutraliser, Zoomer

### GÉRER UN AUDITOIRE DIFFICILE

- Analyser le groupe et s'adapter dans l'instant
- Les leviers de la communication en public
- Traiter les questions sensibles, les polémiques
- Gérer les tensions & captiver l'auditoire
- S'affirmer et s'appuyer sur le groupe

## Les plus de l'animation

- Prise de parole en conditions "réelles" et entraînements intensifs à la prise de parole
- Travail sur le comportement: attitudes, non verbal
- Sketchs "minute" pour lever les inhibitions
- Equilibre entre théorie, pratique et partage d'expérience
- 2 méthodes exclusives pour comprendre et relativiser ses propres difficultés
- Les vidéos démo avec comédiens

## Pour compléter votre formation

- ✓ Prendre la parole en public ACTE 2, Savoir Etre - Se perfectionner avec les techniques théâtrales (DP02)



## Prendre la parole Acte 2

Se perfectionner avec  
les techniques théâtrales

Passeport de formation

paconcept  
PARADIGME 360° COMMUNICATION  
asbgroup  
FORMATION MANAGEMENT

### Pourquoi cette formation ?

Parce que tout parle pour moi: mon physique, mon attitude, mon regard, ma tenue, ma gestuelle et même mes silences !

Les techniques théâtrales permettent de s'approprier rapidement et de manière ludique les principes de la prise de parole en public

### Objectifs

- S'approprier les techniques de l'acteur pour parler avec aisance et développer son charisme
- Approfondir le jeu de la scène pour gérer son émotivité et gagner en efficacité
- Dépasser ses limites et se libérer à l'oral

### A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne ayant déjà une expérience de la prise de parole et qui veut aller plus loin avec l'expérience théâtrale

### Prérequis

- Une première expérience de la prise de parole
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- S'approprier les techniques de l'acteur pour parler avec aisance et développer son charisme

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Approfondir le jeu de la scène pour gérer son émotivité et gagner en efficacité
- Dépasser ses limites et se libérer à l'oral



## Prendre la parole en public: Acte 2



Savoir être: se perfectionner  
avec les techniques théâtrales

2 jours (14h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf. DP02

### Programme

#### SE METTRE EN SCÈNE

- Connaître la cible et adapter son intervention
- Scénariser son intervention
- Gérer l'espace et la distance au public

#### MAÎTRISER SA VOIX ET S'EN FAIRE UNE ALLIÉE: TECHNIQUES VOCALES

- Colonne d'air, projection du son, volume, débit, résonance, rythme, articulation, intonation
- Comprendre les parasites physiques et psychologiques qui altèrent la voix. Travailler le timbre, l'intonation, le débit et la diction
- S'entendre parler: travail avec la vidéo
- Utiliser un micro dans une grande salle
- Obtenir et maintenir l'écoute avec la voix

#### MAÎTRISER ET LIBÉRER SON LANGAGE CORPOREL

- Connaître son centre de gravité et son architecture personnelle
- Eliminer les tensions musculaires: respiration & relaxation
- Gérer ses énergies et développer sa présence
- Exploiter les techniques de respiration

#### MAÎTRISER ET JOUER AVEC SES ÉMOTIONS

- Intégrer le jugement d'autrui sans se laisser déstabiliser: accepter l'image que l'on renvoie aux autres
- Jouer sur sa spontanéité
- Jouer sur l'expression du visage
- Transformer le trac en stress positif
- Se recadrer en situation difficile: l'ancrage PNL
- Être confiant et donner confiance
- Jouer différents états émotionnels: dans la peau du personnage, jeux de saynètes

#### OSER ET PRENDRE DU PLAISIR: JOUER AVEC LE PUBLIC

- Rester à l'écoute des réactions de la salle
- Comprendre les réactions du groupe dans l'instant
- Faire vivre son intervention et susciter l'émotion
- Déceler le rythme de la salle et se synchroniser
- Gérer l'attention et le décrochage de la salle
- Gérer son temps de parole en fonction de la salle

#### JOUER SUR LES ALÉAS DU DIRECT

- Improviser: l'à propos et le sens de la réplique
- Ecouter l'autre pour rebondir: l'écoute active
- Mobiliser ses idées pour réagir dans l'instant
- Entraînement sur les techniques des matchs d'improvisation théâtrale
- Les techniques de l'improvisation pour répondre aux objections avec aisance

### Les plus de l'animation

- Ce qui fait le succès de cette formation: une multitude d'exercices dynamiques et ludiques, très pratiques et applicables en toutes circonstances
- Ce qui donne son caractère authentique: un travail sur des textes de pièces de théâtre et des techniques des matchs d'improvisation, du café théâtre, de la *commedia dell'arte* et de l'art dramatique
- La formation porte essentiellement sur l'entraînement intensif avec exploitation vidéo des saynètes jouées par les participants
- La variété des exercices et des difficultés croissantes permettent aux participants de progresser en confiance et de se développer au-delà de ce qu'ils pensaient pouvoir faire. Témoignages: « Je ne pensais pas pouvoir le faire, je me suis surpris à sortir de moi-même. 2 jours passionnants. Merci ! »
- Un animateur comédien & metteur en scène



## Objectifs

- Maîtriser les techniques de prise de parole face aux micros, aux caméras ou face à une assemblée nombreuse

## A qui s'adresse ce stage ?

- Elus, managers, cadres dirigeants amenés à s'exprimer à la télévision, à la radio, devant un journaliste de presse écrite ou devant un auditoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Maîtriser les techniques de prise de parole face aux micros, aux caméras ou face à une assemblée

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire



## Acte 3: Media training

Parler à une assemblée,  
répondre aux journalistes, s'exprimer devant une caméra

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP07



## Programme

### COMPRENDRE LES JOURNALISTES ET L'INFORMATION

- Préparer et anticiper les attentes du journaliste
- Comprendre son fonctionnement et la gestion de l'interview
- Le degré d'urgence de l'information, son intérêt, son coût
- Presse grand public ou professionnelle, généraliste ou spécialisée ou grand public, presse écrite, radio ou TV, Presse nationale ou régionale

### CONSTRUIRE SON MESSAGE

- Construire son discours et être compris par tous
- Hiérarchiser ses idées, aller à l'essentiel et trouver "l'angle"

### SE PRÉSENTER

- Se présenter à l'oral en 10, 30 ou 60 secondes

### MAÎTRISER L'INTERVIEW

- L'attitude: voix, ton, gestuelle tests et entraînements
- Les erreurs à éviter, les pièges de l'interview, direct & différé
- Gérer le stress, le trac, l'imprévu et les questions surprises

### Connaître les techniques

- Montage radio & montage TV

### LES RÈGLES

- La déontologie, le "off" et le droit de réponse

### LES JEUX DE RÔLES POUR S'ENTRAÎNER À GARDER LA MAÎTRISE DE SOI

- Exercices d'improvisation, contexte serein ou conflictuel

Interviews face à la caméra  
& reconstitution d'une  
conférence de presse

## Objectifs

- Comprendre et mettre en pratique les techniques de conception d'une formation
- Concevoir une progression pédagogique en articulant de manière pertinente les techniques d'assimilation

## A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne ayant à concevoir des actions de formation pour les réaliser devant un public interne ou externe à sa société

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Formuler un projet de formation
- Choisir la technique de conception d'une formation la plus appropriée
- Décomposer une progression pédagogique de manière cohérente et adaptée

# Formation de formateur: conception pédagogique

1 jour (7h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH01

## Programme

### ANALYSER LE PROJET DE FORMATION

- Les attentes et les freins
- Les conditions de réussite d'une formation
- Les indicateurs d'efficacité de la formation

### DÉFINIR UNE PROGRESSION COHÉRENTE ET ADAPTÉE

- Formuler des objectifs pédagogiques
- Maîtriser les règles de progression

### CHOISIR LES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES, LES TECHNIQUES D'ANIMATION ET LES SUPPORTS

- Construire des séquences
- Varier les méthodes pédagogiques
- S'adapter à un public non demandeur

### Pour compléter votre formation

- ✓ Acte 2: Prendre la parole en public (DP01)
- ✓ Formation de formateur: animation en salle (DP06)



## Objectifs

- Développer des réflexes en animation en salle pour gérer efficacement un groupe d'adulte
- Identifier les freins des participants & y répondre
- Motiver les participants sur les activités & sur la matière

## A qui s'adresse ce stage ?

- Aux formateurs qui souhaitent professionnaliser leur pratique de l'animation
- Aux jeunes formateurs qui veulent accélérer leur montée en compétence sur l'animation
- Aux formateurs occasionnels qui veulent structurer leurs présentations et être mieux armés face au groupe

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Définir toutes les dimensions de l'animation d'une formation pour adulte
- Apporter la pédagogie nécessaire en salle pour garantir l'appropriation par les participants
- Structurer les séquences d'animation

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Gagner en aisance face au groupe

# Formation de formateur: animation en salle

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP06



## Programme

### LES FONDAMENTAUX DE L'ANIMATION

- Les règles fondamentales de l'animation en salle
- Scénographie: maximiser l'espace et se mettre en scène
- Occuper l'espace pour gérer la salle et les participants
- Posture et attitude: le paraverbale et le non verbal

### LES SÉQUENCES CLÉS

- Préparer la salle et le matériel, se préparer, gérer le timing
- Accueil, règles de vie, présentations, programme
- Attentes & objectifs pédagogiques
- Enchaîner les séquences: gérer le temps & les pauses
- Bilans et ancrages intermédiaires
- Retour sur les attentes, évaluations, clôture

### MOTIVATION & APPROPRIATION EN SALLE

- Les cycles de la journée: maintenir l'attention
- Blocages: comprendre les freins et les résoudre

### DYNAMIQUE DE GROUPE

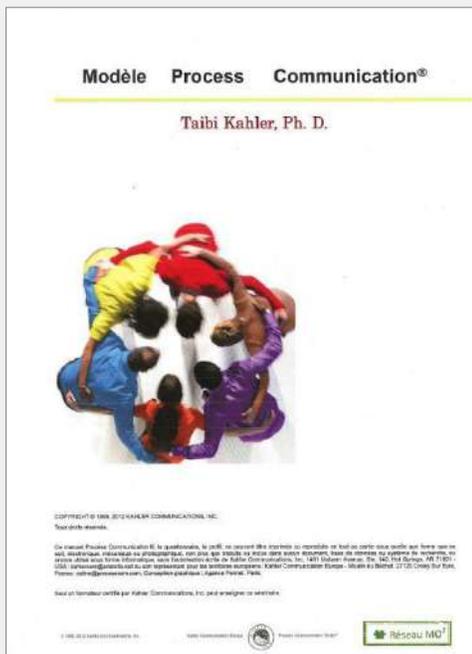
- Identifier la dynamique de groupe et la piloter
- Harmoniser le groupe pour assurer la progression
- Motiver vers les mêmes objectifs pédagogiques

### TECHNIQUES AVANCÉES: EN SITUATION DIFFICILE, ENTRAÎNEMENTS

- Gestion des tensions et des personnalités difficiles
- Gérer des publics hétérogènes & partage d'expérience

## Pour compléter votre formation

- ✓ Formation de formateur, conception pédagogique (RH01)
- ✓ Prendre la parole en public ACTE 1, développer son assurance et sa conviction (DP01)
- ✓ Prendre la parole en public ACTE 2, Savoir Etre - Se perfectionner avec les techniques théâtrales (DP02)



## Process Com Niveau 1

### Professionaliser sa Communication avec la PCM

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP21



#### Programme

##### INTRODUCTION SUR LE MODÈLE PROCESS COM®

- Les ressorts de sa communication
- Compétences clefs et sources de motivation
- Comportements négatifs et sous tension

##### S'ADAPTER AUX REPÈRES DE COMMUNICATION DE SES INTERLOCUTEURS POUR DÉVELOPPER SON EFFICACITÉ EN COMMUNICATION PROFESSIONNELLE DE FACE À FACE

- Matrice d'identification, canaux et perceptions en communication
- Reconnaître et adopter le langage de l'autre
- Communiquer professionnellement avec des interlocuteurs de profils différents

##### COMPRENDRE ET GÉRER LES COMPORTEMENTS EN SITUATION DE CONFLIT

- Identifier les sources de conflit
- Comment se rendre disponible aux autres
- Intégrer les attentes de ses interlocuteurs pour développer une communication constructive

#### Objectifs

- Adapter 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

#### A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne souhaitant développer ses aptitudes à la communication interpersonnelle

#### Prérequis

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

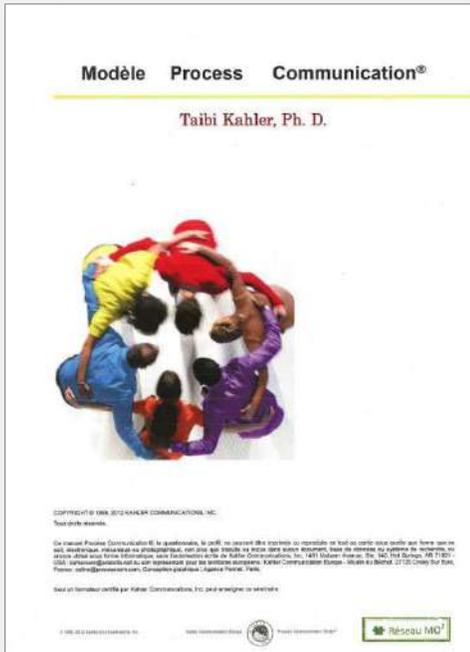
#### Compétences visées

##### COMPÉTENCES SOCIALES

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

#### Pour compléter votre formation

- ✓ Process com niveau 2 – Gérer les conflits avec la Process Com (DP22)



## Process Com Niveau 2

### Gérer les conflits avec la PCM

2 jours (14h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf. DP22

#### Programme

##### CONSOLIDER LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

- Rappel sur les processus de communication
- Son plan d'action personnel

##### MIEUX SE CONNAÎTRE EN TANT QUE COMMUNICANT DANS DES SITUATIONS DE CONFLITS

- Identifier son style de communicant
- Anticiper les comportements inefficaces dans les situations de conflits
- Gérer ses réactions en situation délicate

##### RENFORCER LA COOPÉRATION 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

##### GÉRER LES RELATIONS EN TRANSVERSAL.

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

#### Objectifs

- Adapter son comportement
- Développer une communication professionnelle personnalisée

#### A qui s'adresse ce stage ?

- Tous managers et/ou cadres RH

#### Prérequis

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

#### Compétences visées

##### COMPÉTENCES SOCIALES

- Différencier les types de profil
- Renforcer la coopération en interne et externe
- Développer la transversalité

## Objectifs

- Savoir reconnaître le stress
- Savoir mieux connaître ses réactions, savoir mieux analyser ses émotions Savoir s'affirmer en situation de stress et savoir prévenir le stress au quotidien

## A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne qui doit faire face à des situations de tension dans son activité (en interne ou en externe)

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Identifier les facteurs de stress
- Connaître son fonctionnement et ses réactions en situation de stress pour une meilleure approche relationnel

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Agir sur les causes pour les prévenir & développer son efficacité professionnelle

# Émotion et stress au travail

## Réagir positivement en situation de stress professionnel

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP24

## Programme

### SAVOIR RECONNAÎTRE LE STRESS

- Définir le stress
- Déterminer les facteurs de stress

### SAVOIR MIEUX SE CONNAÎTRE EN SITUATION DIFFICILE

- Évaluer son type psychologique
- Prendre conscience de son comportement sous stress

### SAVOIR ANALYSER SES ÉMOTIONS

- Donner du sens à ses émotions Prendre du recul face aux émotions

### SAVOIR S’AFFIRMER EN SITUATION DE STRESS

- Identifier ses besoins
- Adopter un comportement assertif

### SAVOIR DÉVELOPPER UN BIEN-ÊTRE EFFICACE

- Utiliser des outils de relaxation
- S’engager à nourrir son bien être au quotidien

**Objectifs**

- Se faire comprendre de son lecteur
- Écrire efficacement
- Comprendre et appliquer les règles permettant de structurer un écrit
- Rappeler les règles essentielles de grammaire, d'orthographe, de ponctuation
- Rappeler les règles de rédaction & de présentation

**A qui s'adresse ce stage ?**

- Toute personne devant faire des communications écrites professionnelles
- Toute personne devant négocier ou convaincre à l'écrit

**Prérequis**

- Attentes et fiche préparatoire

**Compétences visées**

## COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Structurer un écrit pour atteindre sa cible

## COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Rédiger sans crainte

## COMPÉTENCES INFORMATIQUES

- Présenter ses écrits sur ordinateur et respecter la ponctuation, la grammaire et l'orthographe

**Professionaliser ses écrits****2 jours (14h)**

Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP25

**Programme****Les buts et les conditions d'une bonne communication écrite**

## PRÉPARER LA RÉDACTION: LES ASTUCES POUR GAGNER DU TEMPS

- Identifier l'information à transmettre et l'effet attendu
- Hiérarchiser les éléments d'information à communiquer

## CHOISIR UN PLAN POUR GUIDER LE LECTEUR

- Définir un objectif

## RÉDIGER SANS CRAINTE DE LA PAGE BLANCHE

- Se faire comprendre de son lecteur
- Adapter son style au lecteur
- Écrire pour convaincre
- Structurer son message
- Analyser et hiérarchiser ses idées
- Structurer ses paragraphes

## APPRENDRE À SE RELIRE ET À SE CORRIGER

## ÉCRITS INTERNES, ÉCRITS EXTERNES

- La lettre et la note
- Le bon usage du mail

## AMÉLIORER SES ÉCRITS PAR LA PRÉSENTATION

- La mise en page et les outils du traitement de texte

## Objectifs

- Apprendre à traiter l'information
- S'exprimer avec précisions, à l'écrit, comme à l'oral
- Acquérir une technique et un savoir-faire utiles pour rédiger une note, conclure une réunion, présenter un dossier...

## A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne souhaitant aider ou participer à la prise de décision en rédigeant des synthèses efficaces

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Présenter les idées fortes du rapport oralement et par écrit
- S'exprimer avec un maximum de précisions, à l'écrit comme à l'oral
- Rédiger une note en utilisant la technique de la synthèse

# La synthèse efficace, communication écrite

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP26

## Programme

### APPROCHE DE LA SYNTHÈSE

- La synthèse, outil de communication
- La synthèse, pour qui ? Le destinataire
- La synthèse, pour quoi ? Les objectifs

### PRÉPARER SON TRAVAIL

- Sélectionner et regrouper les informations essentielles
- Mener son "enquête"
- Utiliser un dossier

### LES ÉLÉMENTS INDISPENSABLES DE LA SYNTHÈSE

- La logique
- Les repères
- Mettre les idées en valeur

### STRUCTURER SA PENSÉE À L'AIDE D'UN PLAN ADAPTÉ

- Le plan pour informer
- Le plan pour convaincre

### FINALISER SON TRAVAIL

- Rédiger la synthèse
- Présenter sa synthèse

# Formations Relation Client



## Objectifs

- Optimiser la phase d'accueil
- Adapter ses attitudes aux exigences du client
- S'approprier les outils de la communication verbale et non verbale

## A qui s'adresse ce stage ?

- Personnel d'accueil et de services

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier les principes de la communication pour mieux les utiliser

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Gagner en efficacité en face à face client/usagers
- Adopter le style de communication adapté à la situation

# Développer un accueil de qualité

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC11

## Programme

### INTRODUCTION

- Qu'est ce que l'accueil
- Les enjeux de l'accueil
- Les attentes du client/de l'utilisateur

### LES TECHNIQUES DE BASE EN ACCUEIL:

- La préparation
- La prise de contact: le verbal, non verbal, le visuel; la règle des 4x20
- La prise en charge: l'écoute

### LES PRATIQUES GAGNANTES:

- La prise de congé
- Les 10 attitudes gagnantes
- Son plan d'action personnel



## Gérer les réclamations en face à face

Qualité de service & relation client en magasin, en agence et en B2B

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC04

### Programme

#### ACCUEILLIR LE CLIENT INSATISFAIT

- La phase de contact
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation: le paraverbale et le non verbal

#### COMPRENDRE LA DEMANDE DU CLIENT

- Poser les bonnes questions
- Maîtriser la reformulation
- Écouter et prendre en compte le besoin
- Identifier clairement la demande du client
- Reconnaître les besoins cachés

#### TRAITER LA RÉCLAMATION

- Proposer une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Verrouiller l'accord
- Conclure l'entretien et assurer le suivi

#### GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Savoir traiter les objections
- Les clients en colère, agressifs ou menaçants

#### Pour compléter votre formation

- ✓ Gérer les réclamations au téléphone (RC05)

## Gérer les réclamations en face à face

Qualité de service & relation client: magasin, agence & B2B

### Passeport de formation

paconcept  
asbgroup

### Objectifs

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

### A qui s'adresse ce stage ?

- Directeurs de points de vente et de magasin
- Responsables et hôtesses de caisse
- Vendeurs en agence et en magasin, SAV
- Commerciaux B2B et grands comptes

### Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Répondre efficacement aux litiges et adopter une démarche professionnelle pour traiter les réclamations

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Adopter l'attitude adéquate et réagir positivement face aux situations délicates
- Faire d'un client mécontent un client satisfait

# Gérer les réclamations au téléphone



Qualité de service & relation client à distance

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC05

## Programme

### ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE AU TÉLÉPHONE

- Les règles de base de la communication: l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation: le paraverbale et le non verbal

### COMPRENDRE LE BESOIN DU CLIENT

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

### TRAITER LA RÉCLAMATION

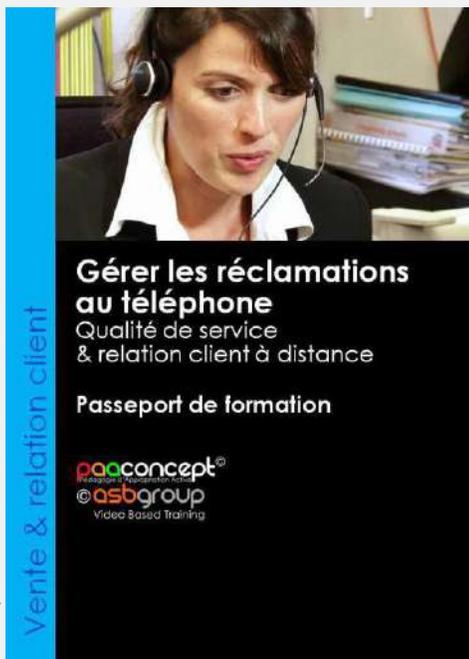
- Trouver une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Conclure l'entretien téléphonique
- Assurer le suivi

### GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

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

### Pour compléter votre formation

- ✓ B2C: Vendre & fidéliser - Agence & magasin (RC03)
- ✓ Gérer les réclamations en magasin (RC04)



## Objectifs

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

## A qui s'adresse ce stage ?

- Services commerciaux, consommateurs, qualité, SAV... ayant à traiter, par téléphone, des réclamations clients, utilisateurs ou usagers
- Toute personne ayant à faire face à des réclamations internes ou externes, au téléphone

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCE ORGANISATIONNELLE

- Répondre efficacement aux litiges et adopter une démarche professionnelle pour toute réclamation par téléphone

### COMPÉTENCE SOCIALE

- Gérer les situations délicates pour fidéliser durablement les clients

## Objectifs

- Organiser son action de prospection téléphonique
- Acquérir des outils pour prendre des RDV, conseiller et vendre par téléphone

## A qui s'adresse ce stage ?

- Télévendeurs, téléacteurs, téléconseillers
- Commerciaux
- Collaborateurs commerciaux

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Piloter des actions de prospection commerciale
- Créer, développer et optimiser un fichier de cibles à prospecter
- Maîtriser le traitement des objections

## Prospecter au téléphone

### Obtenir des rendez-vous par téléphone

1 jour (7h) – niveau 1: fondamentaux – Réf. RC10

## Programme

### ORGANISER SA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

- Le conditionnement positif / préparation mentale
- La définition d'une cible homogène
- Les créneaux horaires
- Les indicateurs et ratios clés

### ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE AU TÉLÉPHONE

- Les règles de base de la communication: l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation: le para verbal et le non verbal

### STRUCTURER L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

- Les 4C: Contact/Connaître/Convaincre/Conclure
- Gérer le timing de l'appel
- Rédiger la fiche contact

### ARGUMENTER ET TRAITER LES OBJECTIONS

- Argumenter: la technique APB
- 2 techniques pour traiter les objections: Reformuler & Décaler + Creuser & Isoler

### PASSER LE BARRAGE DU STANDARD OU DE LA SECRÉTAIRE

- Attitudes à éviter.
- Comportements à privilégier

### RELANCER UN PROSPECT

- Personnaliser le contexte
- Rappeler le cadre
- Être persévérant sans lourdeur



## B2C Acte1: Vendre & fidéliser Agence & magasin

Accueillir, conseiller, vendre en volume et en valeur & ventes complémentaires

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC03



### Programme

#### LA DIMENSION DU POSTE COMMERCIAL

- Responsabilités du vendeur et position dans l'entreprise

#### CONTACT

- Au téléphone: maîtriser les techniques pour motiver la visite sur le lieu de vente
- Accueillir, orienter en agence & en magasin
- Qualifier le client dans les 3 premiers échanges

#### CONNAÎTRE

- Questionner & identifier les besoins du client: le SONCAS
- Besoins apparents et besoins réels: questions ouvertes, factuelles, orientées et fermées
- Sélectionner son argumentaire selon les attentes client
- Ecoute active & reformulation: gagner la confiance
- Vente à 3: prescripteur, acheteur, vendeur

#### CONSEILLER

- Les techniques pour présenter l'offre et le prix tout en valorisant les bénéfiques clients
- Concilier l'intérêt du client et du magasin

#### CONVAINCRE

- Argumenter: la technique APB
- 2 techniques pour traiter les objections: Reformuler & Décaler + Creuser & Isoler
- Répondre aux objections difficiles: le prix, les services, la concurrence magasin et Internet

#### Conclure

- Questions d'engagement et présentation du prix
- Les signes de la conclusion et techniques pour conclure

#### CONSOLIDER

- Faire des ventes complémentaires immédiates
- Vendre les services et les options
- Techniques pour fidéliser et susciter la prochaine visite

### Objectifs

- Au téléphone, motiver une visite sur le lieu de vente
- Transformer des visiteurs en clients
- Convertir les clients occasionnels en prescripteurs actifs
- Systématiser les meilleures pratiques en agence & magasin
- Booster les ventes complémentaires et les services associés

### A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne souhaitant s'orienter vers la vente en agence ou en magasin, les jeunes vendeurs ou les vendeurs seniors n'ayant pas eu de formation depuis plus de 5 ans
- Les vendeurs confirmés qui souhaitent revisiter les techniques de vente pour dynamiser leurs résultats
- Les équipes commerciales qui doivent trouver de nouveaux relais de croissance

### Prérequis

- Visionner les films "Vendre et fidéliser B2C" et répondre aux questions des séquences Web-Interactives
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Convertir les visiteurs en clients occasionnels puis en prescripteurs actifs
- Booster les ventes complémentaires et les services associés

#### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Systématiser les meilleures pratiques en agence & magasin



Vidéos PAA© dans ce stage



## Objectifs

- Générer de nouveaux contacts, qualifier et augmenter la base de prospection
- Transformer les nouveaux contacts en clients
- Diriger la relation client et la piloter en fonction de ses objectifs commerciaux
- Consolider sa pratique de la vente & développer le chiffre d'affaires et la marge

## A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne souhaitant s'orienter vers une fonction commerciale, jeunes commerciaux ou commerciaux seniors n'ayant pas eu de formation depuis plus de 5 ans
- Commerciaux confirmés qui souhaitent revisiter les techniques de vente pour redynamiser leur action commerciale

## Prérequis

- Visionner les films "Vendre et fidéliser" et répondre aux questions
- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Générer de nouveaux contacts, qualifier et augmenter la base de prospection
- Transformer les nouveaux contacts en clients
- Consolider sa pratique de la vente & développer le chiffre d'affaires et la marge

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Diriger la relation client et la piloter en fonction de ses objectifs commerciaux



Vidéos PAA© dans ce stage

## B2B Acte1: Vendre & fidéliser Professionnels

Trouver de nouveaux clients et développer le C.A. des clients réguliers

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC01



## Programme

### La dimension du poste commercial

- Les devoirs du vendeur et sa position dans l'entreprise
1. CIBLER: PROSPECTER AU TÉLÉPHONE ET PAR ÉCRIT
    - La matrice ABC croisée: cibler les clients rentables
    - Qualifier les prospects et obtenir des rdv ciblés
    - Le barrage de la secrétaire et les phrases d'accroche
  2. CONTACT
    - Réussir la première impression: technique des 3x20
    - Recueillir de l'information dès les premiers instants
  3. CONNAÎTRE
    - Identifier les freins et les besoins: le SONCAS
    - Besoins apparents et besoins réels: questions ouvertes, factuelles, orientées et fermées
    - Sélectionner son argumentaire selon les attentes client
    - Pratiquer l'écoute active et la reformulation
  4. CONSEILLER
    - Présenter l'offre et le prix, et valoriser les bénéfiques clients
    - Concilier l'intérêt du client et du vendeur
  5. CONVAINCRE
    - Assertivité & analyse transactionnelle: Faits & Opinions
    - Argumenter et traiter les objections: technique APB, reformulation, décalage...
    - Maîtriser les 10 effets persuasifs
    - Répondre aux objections difficiles: le prix, la concurrence et les services (prestations immatérielles)
    - Identifier et déjouer les pièges de l'acheteur: la déstabilisation, les fausses objections
  6. CONCLURE
    - Questions d'engagement et présentation du prix
    - Les signes de la conclusion et techniques pour conclure
  7. CONSOLIDER
    - Susciter des ventes complémentaires immédiates
    - 15 techniques pour fidéliser
    - Les tableaux de bord d'activité et les outils de relance

## B2B Acte2: Négociateur & Conclure - Professionnels



Résister à la pression de l'acheteur et préserver ses marges

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC02

### Programme

#### LA PLACE DE LA NÉGOCIATION DANS L'ACTE DE VENTE

- Posture à adopter en phase de négociation par rapport à la posture conseillée en phase de vente
- Les avantages de la négociation d'ouverture par rapport à la négociation par répartition

#### PRÉPARER EFFICACEMENT SON DOSSIER

- Le groupe de décision et les forces en présence
- Ses objectifs et les solutions de repli
- Le potentiel client & l'offre initiale globale
- Focus sur le prix & focus sur la présentation du prix

#### LES PIÈGES DE L'ACHETEUR

- Savoir les détecter et y répondre

#### LES CURSEURS DU POUVOIR

- Déjouer les tentatives de déstabilisation de l'acheteur
- Comment les placer à son avantage

#### LES 4 ÉTAPES DE LA NÉGOCIATION

- Présenter une offre globale
- Purger les demandes de concession
- Echanger concessions et contreparties au global
- Conclure et faire signer

#### LES BONS MOTS AU BON MOMENT: LA FORME

- Remporter la négociation ou la perdre en une phrase: choisir ses mots et ses réponses
- « Vendre » et faire vendre sa solution à l'acheteur et lui laisser des portes de sortie honorables



### Objectifs

- Acquérir une véritable méthode de négociation rentable immédiatement après le stage
- Ancrer les réflexes qui sauvent un contrat tout en préservant la marge
- Dédramatiser l'entretien de négociation et l'aborder avec confiance

### A qui s'adresse ce stage ?

- A toute personne devant mener des négociations B2B à la vente face à des acheteurs professionnels
- Aux commerciaux confirmés ou aux commerciaux ayant déjà suivi Vendre & fidéliser en B2B (Réf.: VN1.1)
- Aux chefs de projets, commerciaux ou non-commerciaux, exposés aux demandes clients
- Développement personnel: toute personne désireuse de structurer ses négociations et gagner en efficacité

### Prérequis

- Focus-Learning© "Négociateur & conclure"
- Stage Vendre & fidéliser en B2B
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier et savoir mettre en œuvre des techniques de négociation point par point

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Développer son assertivité dans la phase de négociation
- Développer son assurance et sa conviction dans la défense de son offre



## Objectifs

- Apprendre à écrire simplement d'une manière claire, précise, et concise
- Se défaire des automatismes littéraires pour faciliter la diction des textes lus à l'antenne
- Vulgariser et fluidifier les discours pour capter l'attention de tous les auditeurs

## A qui s'adresse ce stage ?

- Personne de l'entreprise amenée à rédiger des communiqués de presse, press release...
- Collaborateur de services d'information-communication désirant découvrir les techniques d'écriture journalistique

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Structurer un écrit pour atteindre sa cible

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Comprendre et maîtriser les outils et techniques de la rédaction d'écrits journalistiques

## Objectifs

- Identifier les leviers que le web social met à ma disposition
- Connaître les enjeux et les risques associés à la communication 2.0
- Comprendre comment intégrer ces outils dans mes actions existantes
- Avoir mesuré le retour sur investissement (ROI) ou sur objectifs (ROO)

## A qui s'adresse ce stage ?

- Chargé de mission web
- Chargé de mission marketing
- Directeur et responsable marketing

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES

- Concevoir une stratégie réseaux sociaux à intégrer dans son plan marketing global
- Créer des actions marketing pour déclencher une propagation virale
- Mesurer ses actions

## Les techniques rédactionnelles journalistiques

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. RC21

### Programme

- Utiliser un vocabulaire simple et précis
- Alléger son style ou la règle des « 3C »: Court, Concret, Concis!
  - A privilégier: les phrases courtes
  - A bannir: les constructions complexes, les superlatifs et redondances, les subordonnées, la négation, la forme passive, le participe présent...
  - Les temps simples (présent, passé simple ou futur)
  - Structurer son message: Une idée par phrase
- Les « orthogaffes » les plus courantes
- Les barbarismes (« l'aéroport », « en définitif »), les paronymes (habileté/habilité), les solécismes (« aller au médecin »), les homonymes (voie/voix)
- Les pléonasmes les plus courants: « commencer d'abord »...
- Soigner les transitions
- La prononciation
- Les liaisons
  - obligatoires, facultatives, déconseillées, interdites
  - Les chiffres
  - Le « H »
  - « Plus »
- La ponctuation
- Se relire & contrôler
- Exercices pratiques

## Comment intégrer les réseaux sociaux à ma stratégie ?

3 jours (21h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. RC22

### Programme

*Ce programme peut être ajusté sur mesure en fonction des besoins spécifiques de votre organisation et des participants.*

- Le web social, c'est quoi ?
- Repenser mes actions en « 2.0 »
- Définir ma stratégie sur les réseaux sociaux
- Faire un buzz: remède magique ou illusion ?
- Gestion de crise 2.0
- Créer une page Facebook, mode d'emploi ;
- Le Community management de A à Z ou animer votre Facebook de manière utile et efficace
- Publicité et liens sponsorisés sur Facebook

## Objectifs

- Optimiser et réussir sa participation à un salon professionnel ou grand public
- Disposer des connaissances et outils permettant:
  - d'identifier le salon auquel participer
  - de préparer sa participation au salon
  - d'y participer avec efficacité
  - de mesurer l'impact de sa participation

## A qui s'adresse ce stage ?

- Tout public amené à participer à un salon

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Maîtriser les outils et techniques pour organiser un événement

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Travailler en équipe

# Réussir la préparation d'un salon

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC23

## Programme

- Professionnel ou Grand Public, à quel salon participer
- Comment préparer son salon
  - Avant le salon
  - Pendant le salon
- Quels supports prévoir pour réussir un salon
- S'adapter aux flux des visiteurs: comment
- Les principes pour développer une accroche positive et efficace
- Les actions post salon
  - Traiter les contacts pris
  - Bilan et estimation du retour sur investissement

# Formations Comptabilité



## Objectifs

- Comprendre les mécanismes financiers de l'entreprise
- Acquérir le vocabulaire comptable
- Comprendre la logique de construction d'un compte de résultat et d'un bilan
- Lire et s'appropriier les informations comptables
- Mettre l'information comptable en corrélation avec son activité

## A qui s'adresse ce stage ?

- Les cadres dirigeants
- Les responsables de centres de profits
- Toute personne souhaitant acquérir une méthode pour apprécier la situation financière d'une entreprise

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Comprendre la logique comptable
- Comprendre et articuler entre eux les différents outils comptables

## Objectifs

- Diagnostic financier

## A qui s'adresse ce stage ?

- Les cadres dirigeants
- Les responsables de centres de profits
- Toute personne qui veut acquérir une méthode pour apprécier la situation financière d'une entreprise

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Être en mesure de formuler un diagnostic financier
- Détecter les risques de rentabilité et de solvabilité

### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLE

- Prendre des décisions tout en mesurant son impact sur la santé financière de son entreprise

### COMPÉTENCES SOCIALE

- Maîtriser les échanges avec les responsables comptables et financiers

# Les essentiels de la comptabilité & des opérations courantes

3 jours (21h) – niveau 1: fondamentaux – GC01

## Programme

### MAÎTRISER LE VOCABULAIRE COMPTABLE

- Chiffre d'affaires, marge, résultat, actif, passif, amortissements, provisions, actif immobilisé, actif circulant, stocks, créances, trésorerie, capitaux propres, provisions...

### ACQUÉRIR LES MÉCANISMES DE LA COMPTABILITÉ

- Principes généraux de la comptabilité et documents comptables: journal, grand livre, balance
- Traduire par des chiffres la vie de l'entreprise
- Les mécanismes et les principes comptables
- La notion de comptes et les classes comptables
  - Notion de charge, de produit, de débit et de crédit
  - Différence entre un poste du compte de résultat et un poste du bilan
- La description du bilan: les concepts d'actif et de passif

### DÉCHIFFRER UN COMPTE DE RÉSULTAT

- Quel est l'intérêt d'un compte de résultat ?
- Les différents postes de produits, de charges et les postes complexes:
- la notion de provisions, d'amortissements, de stocks, de charges et produits exceptionnels...
- S'initier aux grandes masses du compte de résultat: résultat d'exploitation et le résultat financier; résultat courant avant impôt; résultat exceptionnel

### COMPRENDRE UN BILAN COMPTABLE

- Qu'est-ce qu'un bilan comptable?
- Distinguer les postes de l'actif et du passif
- Identifier les grandes masses du bilan:
  - Actif immobilisé et actif circulant
  - Capitaux propres, provisions et dettes
  - Comprendre les liens entre le bilan comptable & le compte de résultat

# Diagnostic financier

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN46

## Programme

### Introduction:

#### « L'IMPORTANCE DE L'ANALYSE FINANCIÈRE »

- Analyse statique (étude de cas à partir des comptes d'une entreprise sur un seul exercice comptable: SIG, fonds de roulement besoin en fonds de roulement, trésorerie, ratios de gestion et de structure)
- Analyse dynamique (étude de cas à partir des comptes d'une entreprise: comparaison plusieurs exercices comptables)
- Impact de la réalisation d'un investissement sur la rentabilité et la structure financière
- Coûts fixes, coûts variables, point mort
- Effet de levier
- Optimisation de la rentabilité financière

# Formations Informatique



## Objectifs

- Apprendre à utiliser un ordinateur
- Apprendre à utiliser internet

## A qui s'adresse ce stage ?

- Tout public

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES INFORMATIQUES

- Utiliser un ordinateur et maîtriser les bases d'internet

## Objectifs

- Être à l'aise avec l'outil et les différentes applications
- Me documenter sur les sujets qui m'intéressent
- Gagner du temps en trouvant rapidement l'information dont j'ai besoin
- Communiquer aisément sur Internet

## A qui s'adresse ce stage ?

- Seniors

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES INFORMATIQUES

- Utiliser les logiciels de base

## Initiation aux outils informatiques

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. SI01

### Programme

#### INITIATION À L'INFORMATIQUE

- Qu'est-ce qu'un ordinateur ? Démarrer l'ordinateur
- La souris et le clavier
- Se familiariser avec le bureau: rechercher et classer des dossiers
- L'explorateur Windows; Ouvrir et fermer des fichiers
- Modifier et enregistrer un fichier; Éteindre l'ordinateur en toute sécurité

#### INITIATION À INTERNET

- Qu'est ce qu'internet? La découverte du navigateur
- Recherche d'informations sur Internet; Recherche d'images; Recherche de vidéos
- Utiliser les moteurs de recherche: Google, Yahoo...
- Sites webs incontournables: Wikipedia, Youtube..

## Internet pour les seniors

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. SI02

### Programme

#### INTERNET

- Découvrir l'écran Internet Explorer
- Accéder à un site internet
- Passer d'une page à l'autre
- Télécharger un document et l'enregistrer
- Remplir un document et l'enregistrer
- Afficher une page déjà visitée
- Utiliser l'historique
- Optimiser ses recherches de sites Web
- Mettre en favoris ses sites préférés et les organiser
- Atelier: faire un achat sur internet (sans le valider), déclarer et payer ses impôts, réserver un billet de transport, suivre l'actualité...

#### MESSAGERIE

- Créer son adresse mail
- Écrire et envoyer un message
- Répondre à un message
- Supprimer ou classer ses messages
- Recevoir et enregistrer ses pièces jointes
- Envoyer une pièce jointe (documents ou photos)
- Créer et gérer ses contacts

#### SKYPE

- Télécharger et utiliser skype au quotidien

#### FACEBOOK

- Créer sa page Facebook
- Alimenter son profil
- Envoyer des messages
- Partager des informations
- Créer son Album photos

**Objectifs**

- Gérer vos courriers électroniques & les classer, gérer vos contacts et organiser vos RDV

**A qui s'adresse ce stage ?**

- Salariés d'entreprise
- Grand public

**Prérequis**

- Attentes et fiche préparatoire

**Compétences visées**

COMPÉTENCES INFORMATIQUES

- Utiliser le logiciel Outlook

# S'organiser et échanger avec Outlook

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. SI03

**Programme****ORGANISER VOTRE MESSAGERIE AVEC OUTLOOK**

- Configurer les paramètres de votre compte
  - Ajouter un compte de messagerie
- Créer des messages
  - Créer un nouveau message
  - Répondre à un message reçu
  - Envoyer des messages à des contacts de votre carnet d'adresses
- Envoyer des fichiers avec des messages
- Lire et organiser vos messages
  - Grouper des messages dans des catégories
  - Modifier l'aspect du volet de lecture
  - Extraire une pièce jointe d'un message
- Supprimer des messages

**CALENDRIERS, CONTACTS ET TÂCHES**

- Définir des RDV
  - Créer un RDV
  - Afficher un RDV
  - Supprimer un RDV
- Stocker des noms et adresses
  - Ajouter un nom
  - Afficher des noms
  - Rechercher des noms
- Gérer tâches
  - Stocker une tâche
  - Rechercher des tâches
  - Afficher des tâches

## Objectifs

- Créer et modifier des diaporamas

## A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne amenée à élaborer des supports de présentation

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES INFORMATIQUES

- Utiliser le logiciel Powerpoint

# Communiquer efficacement avec l'outil Powerpoint

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. SI04

## Programme

### GÉNÉRALITÉS

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

### METTRE EN FORME LES DIAPOSITIVES

- Modifier la disposition
- Associer un thème à une série de diapositives
- Changer le jeu de couleur

### INSÉRER ET GÉRER LES OBJETS

- Les images
- Les objets SmartArt (diagrammes)
- Les formes dessinées
- Les liens hypertexte

### GÉRER LES TRANSITIONS

- Choisir le type de transition
- Définir les temps de transition
- Modifier les temps de transition

### PERSONNALISER L'ANIMATION

- Ajouter des effets
- Modifier les effets
- Modifier la chronologie

### CRÉER SON PROPRE THÈME

- Intervenir dans les masques
- Créer des dispositions
- Enregistrer en tant que thème

### ENREGISTRER

- Choisir le bon format

# Formations Tourisme



## Objectifs

- Exercer son activité professionnelle de façon autonome
- Disposer des outils linguistiques pour mieux réussir ses échanges

## A qui s'adresse ce stage ?

- Dirigeants et personnel de l'hôtellerie

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES LINGUISTIQUES ET SOCIALES

- S'adresser en public dans une autre langue
- Réceptionner un appel, accueillir une personne, gérer une plainte, donner un conseil

## Objectifs

- Exercer son activité professionnelle de façon autonome
- Disposer des outils linguistiques pour mieux réussir ses échanges
- Enrichir le vocabulaire quotidien spécifique au métier
- Répondre correctement aux demandes de la clientèle

## A qui s'adresse ce stage ?

- Tout salarié du secteur de la restauration et du tourisme

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Maîtriser l'anglais technique de la restauration

### COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- S'adresser en public dans une autre langue

## Anglais de l'hôtellerie: "Hôtel/Bed & Breakfast Industry – English"

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO01

## Programme

### ACQUISITION/RÉVISION DES ÉLÉMENTS GRAMMATICAUX ET LEXICAUX DE BASE:

- Faire des phrases simples.

### UTILISER LES TEMPS ET MODES CORRECTS (PRÉSENT, PASSÉ, FUTUR, CONDITIONNEL, MODAUX...)

- Poser des questions / Formuler des réponses affirmatives et négatives

### PRATIQUE CONVERSATIONNELLE PROFESSIONNELLE DE BASE EN ANGLAIS

- Se présenter et entamer un dialogue avec toute personne étrangère, quelle que soit son origine
- Connaissance des formules téléphoniques types: faire répéter, patienter, passer une communication, prendre congé...
- Être en mesure de renseigner sur les questions de room service
- Compréhension et transmission de messages précis: alphabet, chiffres, dates, heures,...
- Prise de rendez-vous, réservations, confirmations, annulations
- Demander et fournir des renseignements: services et activités, services de transports, restauration
- Assister le touriste sur les questions de voyage, de règles douanières, d'immigration.

## Pour compléter votre formation

- ✓ Anglais de la restauration (TO02)
- ✓ Anglais du tourisme (TO03)

## Anglais de la restauration

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO02

## Programme

### NOTIONS DE BASE

- Faire des phrases simples
- Quelques rappels de l'anglais général (grammaire, les formes verbales simples)
- Poser des questions, formuler des réponses, affirmatives, négatives

### COMPÉTENCES « MÉTIER »

- Prendre une réservation au téléphone
- Communiquer sur la cuisine proposée, l'accès, les horaires du restaurant
- Accueillir le client
- Diriger un client à l'intérieur, à l'extérieur de l'hôtel
- L'installer à table
- Proposer la carte, une boisson, un vin
- Décrire les plats, les vins, de façon simple
- Prendre la commande
- Conseiller un client
- Conclure (satisfaction du client), diriger le client vers la caisse et gérer le paiement
- Suggérer des activités (hôtel et extérieur)
- Suggérer des lieux à visiter
- Traiter une réclamation

### DÉVELOPPER UN VOCABULAIRE PROFESSIONNEL (USTENSILES, PRODUITS LOCAUX, CHAMP LEXICAL DE LA RESTAURATION)

## Objectifs

- Exercer son activité professionnelle de façon autonome
- Disposer des outils linguistiques pour mieux réussir ses échanges

## A qui s'adresse ce stage ?

- Agents de voyage
- Personnel hôtelier
- Personnel de restauration
- Prestataires et organisme du tourisme

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- S'adresser en public dans une autre langue

# Anglais du tourisme

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO03

## Programme

### NOTIONS DE BASE

- Acquisition/Révision des éléments grammaticaux et lexicaux de base
- Faire des phrases simples
- Utiliser les temps et modes corrects (présent, passé, futur, conditionnel, modaux...)
- Poser des questions, formuler des réponses affirmatives et négatives

### EXERCER SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE DE FAÇON AUTONOME

- Connaissance des formules téléphoniques types: faire répéter, patienter, passer une communication, prendre congé...
- La compréhension orale: être percutant dans l'expression d'une idée, poser correctement des questions, répondre aux questions posées
- L'accueil: faire préciser l'identité de l'interlocuteur, se présenter, les formules de politesse
- Consolidation des bases linguistiques: remise à niveau des connaissances grammaticales, vocabulaire touristique propre au secteur d'activité
- Echanger avec un client: écouter attentivement et repérer les phrases clés, faire préciser la pensée de l'interlocuteur, développer son argumentaire
- Présenter les composantes du voyage: excursions, loisirs, programmes culturels, conditions de séjours, infrastructures, services, services de transports, restauration
- Assister le client sur les questions de voyage, de règles douanières, d'immigration
- Donner des conseils
- Traiter les réclamations

### LA CONNAISSANCE DU CLIENT

- La découverte des besoins du client
- L'argumentation: s'entraîner à présenter l'argumentation en fonction des besoins spécifiques

### Pour compléter votre formation

- ✓ Anglais de l'hôtellerie: "Hôtel/Bed & Breakfast Industry – English" (TO01)
- ✓ Anglais de la restauration (TO02)

## Objectifs

- Appréhender et maîtriser la chaîne touristique pour bien positionner son offre
- Optimiser sa connaissance des clients, un préalable indispensable pour développer son activité économique
- Mettre en place les actions de communication adaptées, pour développer l'attractivité de son produit

## A qui s'adresse ce stage ?

- Directeur
- Gérant
- Adjoint de direction
- Responsable commercial
- Responsable / Assistant marketing
- Responsable de la communication

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Utiliser les outils pour collecter et exploiter l'information

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Savoir effectuer une veille permanente

## Positionner son offre touristique

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO04

## Programme

### QUI SONT LES ACTEURS DU TOURISME:

- Les hôteliers
- Les intermédiaires
- Les autres acteurs du tourisme

### COMMENT FIXER UN PRIX DE VENTE

### LA CONNAISSANCE DES CLIENTS:

- Quels sont les visiteurs potentiels
- Où vont-ils et où séjournent-ils
- Quel est le budget moyen d'un touriste
- Les profils et les attentes des clients potentiels

### LES ACTIONS DE COMMUNICATION À PRIVILÉGIER:

- Site internet, réseaux sociaux
- Brochures et dépliant
- Publicité
- Actions de relations publiques
- Évènementiel

### Pour compléter votre formation

- ✓ Connaître et savoir vendre les atouts de sa destination (TO06)
- ✓ Anticiper les attentes du client (TO07)

## Objectifs

- S'engager dans une démarche qualité, au service des visiteurs
- Mieux comprendre les besoins des visiteurs pour mieux les informer
- S'organiser pour anticiper (pack de supports promotionnels par type de voyageurs)
- Acquérir des savoir-faire relationnels pour répondre pleinement aux attentes des visiteurs

## A qui s'adresse ce stage ?

- Personnel d'accueil et de service

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier les principes de la communication pour mieux les utiliser

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Gagner en efficacité en face à face client
- Adopter le style de communication adapté à la situation

# Réussir un accueil de qualité

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO05

## Programme

### L'ENVIRONNEMENT

- Faciliter l'accès et améliorer l'environnement (signalétique, affichage)
- Assurer la propreté des lieux
- La présence, la présentation, la gestuelle

### LA CULTURE DE L'ACCUEIL

- La prise en charge immédiate et personnalisée (valoriser le visiteur)
- L'efficacité du premier contact (rassurer le visiteur)
- La gestion du temps et des priorités
- La clientèle étrangère (anticiper avec les documents adaptés la découverte du client)

### LA DÉCOUVERTE DU CLIENT ET L'INFORMATION

- Les présentoirs et les mises à jour
- Être à l'écoute, reformuler
- Servir plus et mieux: identifier les cibles de clientèle (famille, sportifs, plongeurs...)
- La connaissance des produits

### LA GESTION DES CONFLITS

- Qu'est-ce qu'un conflit
- Prévenir un conflit
- Sortir d'un conflit

### CONCLURE ET FIDÉLISER

### MESURER LA QUALITÉ DE VOTRE ACCUEIL

- Questionnaire de satisfaction
- Boîte à idées
- es actions correctives
- L'engagement

### Pour compléter votre formation

- ✓ Anglais du tourisme (TO03)
- ✓ Anglais de l'hôtellerie : "Hotel / Bed & Breakfast Industry – English" (TO01)

## Objectifs

- Comment repérer les attentes et les centres d'intérêts des clients
- Savoir vendre les atouts de la destination
- Savoir vendre mieux et plus
- Savoir se différencier des autres destinations
- Savoir relayer les atouts et contraintes auprès de son réseau de distribution afin d'optimiser la connaissance et les ventes

## A qui s'adresse ce stage ?

- Dirigeants d'entreprises
- Salariés des services ventes communication/et ou marketing

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Convertir les visiteurs ou professionnels en clients ou partenaires prescripteurs actifs

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Transmettre l'information, écouter, reformuler

# Connaître et savoir vendre les atouts de sa destination

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO06

## Programme

### LA RÉGION

- Sa géographie et son histoire
- Son climat
- Sa démographie et son économie

### LE TOURISME, CHIFFRES CLÉS

- La place du tourisme dans l'économie polynésienne
- Les capacités en chambres
- Les transports (terrestres, maritimes et aériens)
- L'évolution des chiffres du tourisme ces 10 dernières années
- Les marchés et les destinations concurrentes

### LES ATOUTS DE LA DESTINATION

- Le patrimoine: sites naturels, sites archéologiques, parcs et jardins, sites religieux, musées, routes thématiques
- Les activités économiques: perle, vanille, monoï
- L'histoire, la culture ;
- Les sports traditionnels
- Le calendrier des manifestations

### LES PRODUITS POLYNÉSIENS

- La croisière
- Le nautisme
- La plongée
- Le bien-être

### TECHNIQUES DE VENTE APPROPRIÉES

- Partir gagnant
- Utiliser le langage du corps
- Utiliser les mots justes
- Connaître ses produits
- Utiliser les arguments de vente
- Savoir valoriser les contraintes en atouts

## Pour compléter votre formation

- ✓ Anglais de l'hôtellerie : "Hotel / Bed & Breakfast Industry – English" (TO01)
- ✓ Anglais de la restauration (TO02)

## Objectifs

- Comprendre les enjeux et intégrer la dimension « capital client » dans sa mission quotidienne
- Analyser les attentes des clients et lever les freins qui entravent l'excellence dans la relation client
- Mettre en œuvre les actions correctrices pour encore améliorer la relation client Savoir observer pour anticiper et interpréter la demande des clients

## A qui s'adresse ce stage ?

- Tout acteur en contact direct avec la clientèle étrangère

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Établir une relation avec le client
- Écouter, reformuler, transmettre l'information
- Fidéliser la clientèle

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Booster les ventes complémentaires et les services associés

## Anticiper les attentes du client

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO07

### Programme

#### L'ANTICIPATION

- Définition
- Pourquoi anticiper
- Quand anticiper
- Comment anticiper

#### LES BESOINS GÉNÉRAUX D'UN TOURISTE

- Besoin d'information
- Besoin de sécurité
- Besoin de services
- Besoin de repos confort
- Besoin de divertissement
- Besoin de dépaysement, exotisme

#### MES CLIENTS

- Européens
- Américains
- Asiatiques

#### LE CONTACT CLIENT

- Les divers types de communication
- Les enjeux de la communication
- Les différentes stratégies de communication
- La difficulté de communiquer
- Établir le contact
- Le contact client
- L'écoute active
- Reformuler
- Questionner
- Recueillir l'information

#### VENDRE LA BONNE OFFRE, LE BON SERVICE

- Définir le rêve
- Faire rêver pour vendre
- S'impliquer et accompagner

### Pour compléter votre formation

- ✓ Réussir un accueil de qualité (TO05)

## Objectifs

- Sensibiliser les équipes et le soutien quotidien des managers
- Maintenir un niveau de comportement de service d'excellence
- Adopter et faire adopter une attitude sereine et positive en toute situation et se centrer sur les attentes des clients
- Sensibiliser chaque manager sur l'importance d'intégrer et faire intégrer la notion de relation & service haut de gamme et d'excellence

## A qui s'adresse ce stage ?

- Tout acteur touristique en contact direct avec la clientèle étrangère

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Etablir une relation avec le client
- Écouter, reformuler, transmettre l'information
- Fidéliser la clientèle

# Le service d'excellence: être acteur de la réussite du séjour

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO08

## Programme

### L' ANTICIPATION

- Définition
- Pourquoi anticiper
- Quand anticiper
- Comment anticiper

### LES BESOINS D'UN TOURISTE

- Besoin d'information
- Besoin de sécurité
- Besoin de service
- Besoin de repos confort
- Besoin de divertissement
- Besoin de dépaysement, exotisme

### MES CLIENTS

- Européens, Américains, Asiatiques
  - Qui sont-ils
  - Leurs attentes
  - Leur fonctionnement
  - Mon attitude

### LE CONTACT CLIENT

- Les divers types de communication Les enjeux de la communication Les différentes stratégies de communication
- La difficulté de communiquer
- Etablir le contact

### DECOUVRIR LES ATTENTES

- L'écoute active
- Reformuler
- Questionner
- Recueillir l'information

### COMMUNIQUER

- Le NON VERBAL - gestes et postures
- Le VERBAL – le message – l'auto conversation – les justes mots - le ton – le comportement vocal

### VENDRE LA BONNE OFFRE, LE BON SERVICE

- Définir le rêve
- Faire rêver pour vendre – étonner – dépayser
- Justifier l'inoubliable
- Susciter l'intérêt
- S'impliquer, accompagner, servir

### RENDRE MEMORABLE

- Transformer un client satisfait en un client reconnaissant

## Pour compléter votre formation

- ✓ Réussir un accueil de qualité (TO05)

## Objectifs

- Connaître et mettre en œuvre des attitudes et des comportements professionnels
- Savoir identifier les principes d'une bonne mise en place
- Maîtriser le travail en salle et assurer une prestation de qualité

## A qui s'adresse ce stage ?

- Serveur
- Commis de salle et tout le personnel de salle et du bar

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Maîtriser les outils pour assurer une prestation de qualité

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Écouter, reformuler, transmettre l'information
- Travailler en équipe
- Etablir une relation stable avec ses collègues

## Les bases d'un service de qualité

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO10

### Programme

#### ORGANISATION DU TRAVAIL

- Le travail d'équipe
- Le rôle de chacun et la répartition des tâches

#### ENTRETIEN ET MISE EN PLACE

- L'entretien du matériel
- La disposition des tables
- La mise en place des couverts, des verres, des consoles ...
- La décoration du restaurant et décoration florales

#### ACCUEIL DU CLIENT

- Les attitudes et comportements à adopter en restauration
- La langage et tenue vestimentaire

#### SERVICE DU CLIENT

- La prise de commande
- Les règles de bases du service (plats et boissons)
- Le suivi du service

#### FIN DE SERVICE

- Le départ du client et la facturation
- Le débarrassage et le nettoyage

### Pour compléter votre formation

- ✓ La vente au restaurant (TO11)
- ✓ Connaître et vendre le vin au restaurant (TO12)

## Objectifs

- Répondre avec efficacité aux attentes des clients
- Acquérir les techniques de vente et de vente additionnelles en restauration
- Valoriser l'image de marque du restaurant

## A qui s'adresse ce stage ?

- Serveur
- Chef de rang
- Commis de salle et tout le personnel de salle et du bar

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Maîtriser les outils pour assurer une prestation de qualité
- Booster les ventes complémentaires

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Écouter, reformuler, transmettre l'information

# La vente au restaurant

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO11

## Programme

### CRÉER UNE AMBIANCE COMMERCIALE

- Gagner en efficacité et en qualité d'accueil
- Accompagner les clients à table
- Assurer un bon début de service en utilisant les bons mots et les bons gestes

### CONNAISSANCE DE LA CARTE ET PRISE DE COMMANDE

- Connaître et valoriser les produits du restaurant
- Savoir conseiller efficacement le client
- Comprendre l'importance de l'écoute active et de la reformulation
- Appliquer les règles de la vente au restaurant et réaliser des ventes additionnelles

### L'ORGANISATION ET LE SUIVI DU SERVICE

- Connaître les habitudes alimentaires de la clientèle étrangère
- Savoir anticiper les attentes
- Accueillir positivement une réclamation
- Gérer les situations délicates

### Pour compléter votre formation

- ✓ Les bases d'un service de qualité (TO10)
- ✓ Connaître et vendre le vin au restaurant (TO12)

## Objectifs

- Répondre avec efficacité aux attentes des clients
- Utiliser les mots exacts pour parler du vin, de ses caractéristiques et acquérir plus d'aisance dans la relation commerciale
- Savoir proposer les bons vins pour chaque client et chaque circonstance

## A qui s'adresse ce stage ?

- Maître d'hôtel ou encadrement
- Chef de rang
- Serveur ou commis de salle et le personnel du bar

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Maîtriser les outils pour assurer une prestation de qualité
- Booster les ventes complémentaires

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Écouter, reformuler, transmettre l'information
- Assurer une prestation de qualité

## Objectifs

- Module de perfectionnement et de remise à niveau sur le thème de la cuisine à base de produits locaux

## A qui s'adresse ce stage ?

- Employés de cuisine
- Commis de cuisine

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Utiliser les différentes techniques de fabrication utilisées en pâtisserie pour la confection des desserts à base de produits et de fruits locaux

## Connaître et vendre le vin au restaurant

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO12

### Programme

#### LA PRISE DE COMMANDE, UN MOMENT STRATÉGIQUE

- Appliquer l'écoute active et repérer les besoins du client
- Savoir respecter les goûts du client
- Être capable de présenter le produit – Les sensations qu'il procure
- Oser proposer le meilleur
- Les différentes techniques de vente

#### LA DÉGUSTATION ET LE SERVICE

- Savoir faire goûter une bouteille
- Assurer le service du vin au cours du repas
- Oser proposer une seconde bouteille

#### LA CONNAISSANCE DES PRODUITS (MIEUX CONNAITRE POUR MIEUX VENDRE)

- Connaître les généralités sur l'élaboration d'un vin
- Connaître les principaux cépages et leurs particularités gustatives
- Savoir lire une étiquette

#### LA CONNAISSANCE DE LA CARTE DU RESTAURANT

- Savoir situer les vins de la carte du restaurant (provenance, terroirs et régions)
- Appliquer les règles d'association mets et vins

### Pour compléter votre formation

- ✓ Les bases d'un service de qualité (TO10)
- ✓ La vente au restaurant (TO11)

## Les desserts à base de fruits locaux

5 jours (35h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO13

### Programme

- Le fondant au chocolat et sa crème coco
- La crème brûlée au tiare Tahiti
- Le tiramisu des îles au coco
- Mousse aux deux chocolats, crème fouettée à la vanille de Tahaa
- Tarte fine à la crème de banane
- Tartelette à la crème de chocolat et aux noix, gingembre confit

#### REFERENCE

- Recettes et techniques de pâtisserie à base de produits locaux (Créations Laurent Lyon)

### Pour compléter votre formation

- ✓ La cuisine à base de produits locaux (TO14)

## Objectifs

- Module de perfectionnement et de remise à niveau sur le thème la cuisine à base de produits et de fruits locaux

## A qui s'adresse ce stage ?

- Employés de cuisine
- Commis de cuisine

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Utiliser les produits locaux dans ses préparations culinaires

## Objectifs

- Module de perfectionnement et de remise à niveau sur le thème de la cuisine à base de produits locaux (viandes et volailles)

## A qui s'adresse ce stage ?

- Employés de cuisine
- Commis de cuisine

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Utiliser les produits locaux pour la réalisation de plats du jour
- de suggestions ou pour la réalisation et le renouvellement de la carte

## La cuisine à base de produits locaux

(35h) par module – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO14

## Programme

- Module n°1 Les entrées froides et chaudes à base de produits locaux
- Module n°2 Les plats chauds à base de produits locaux: les poissons et fruits de mer
- Module n°3 Les plats chauds à base de produits locaux: les viandes et les volailles.

### Pour compléter votre formation

- ✓ Les desserts à base de fruits locaux (TO13)

## Les plats chauds à base de produits locaux

5 jours (35h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. TO15

## Programme

- Blanc de volaille de Papara vapeur à la citronnelle, mille-feuille de patates douces
- Pot au feu polynésien
- Poulet à la bière Hinano, riz sauvage et haricots verts chinois sautés
- Magret de canard rôti au miel du pays et caramboles confites
- Porc au taro et au curry
- Carré d'agneau en croûte, jus de menthe fraîche et ananas confit
- Sauté de bœuf façon saté et croquette de uru

### Pour compléter votre formation

- ✓ Les desserts à base de fruits locaux (TO13)
- ✓ La cuisine à base de produits locaux (TO14)

# Formations Langues



## Objectifs

- Améliorer son français à l'oral comme à l'écrit et développer un échange oral fluide

## A qui s'adresse ce stage ?

- Étrangers
- Prestataires du tourisme d'origine étrangère

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- S'adresser en public en français

## Le français pour les étrangers FLE

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. LE01

## Programme

(Les niveaux et besoins des stagiaires étant différents, une évaluation préalable est indispensable afin d'établir un parcours de formation adapté)

- Développer un échange fluide et spontané
- L'accueil commercial: faire préciser l'identité de l'interlocuteur, se présenter, présenter l'entreprise, les formules de politesse ;
- Consolidation des bases linguistiques: remise à niveau des connaissances grammaticales
- Réactivation et élargissement du lexique général et professionnel
- Acquisition de formules usuelles et idiomatiques
- Entraînement à la rédaction
- Maîtrise du langage technique

## Pour compléter votre formation

- ✓ Anglais technique (LE03)

## Objectifs

- S'adapter à des situations de communication commerciale en anglais:
  - savoir énoncer ses besoins, les reformuler
- Comprendre une proposition commerciale
- Émettre des objections
- Négocier
- Connaître les documents professionnels indispensables
- Savoir rédiger des courriers professionnels

## A qui s'adresse ce stage ?

- Décideurs, salariés d'entreprise
- Particuliers

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- Maîtriser les spécificités de l'anglais technique commercial

## Anglais commercial

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. LE02

## Programme

(à affiner sur la base d'un audit préalable avec le formateur)

- La compréhension orale: être percutant dans l'expression d'une idée, poser correctement des questions, répondre aux questions posées
- L'accueil commercial: faire préciser l'identité de l'interlocuteur, se présenter, présenter l'entreprise, les formules de politesse
- Consolidation des bases linguistiques: remise à niveau des connaissances grammaticales, vocabulaire commercial propre au secteur d'activité
- Rédaction de documents commerciaux: lettres, fax, email (structure, présentation, style, les différents types de lettre)
- Négocier en anglais avec un fournisseur: écouter attentivement et repérer les phrases clés, faire préciser la pensée de l'interlocuteur, développer son argumentaire commercial

**Objectifs**

- Lire et comprendre précisément un document technique
- Comprendre et exécuter des procédures d'intervention
- Acquérir les bases du vocabulaire technique
- Avoir une meilleure maîtrise de l'anglais technique à l'oral et à l'écrit
- Exercer son activité professionnelle de façon autonome à partir de supports en anglais
- Savoir rédiger des courriers techniques

**A qui s'adresse ce stage ?**

- Décideurs
- Salariés d'entreprise
- Particuliers

**Prérequis**

- Attentes et fiche préparatoire

**Compétences visées**

## COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- Maîtriser l'anglais technique à l'oral comme à l'écrit
- Lire une notice technique en anglais

**Objectifs**

- Améliorer son anglais conversationnel
- Développer un échange oral fluide en anglais
- Maîtriser l'anglais des affaires

**A qui s'adresse ce stage ?**

- Décideurs
- Salariés d'entreprise

**Prérequis**

- Attentes et fiche préparatoire

**Compétences visées**

## COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- S'adresser en public en anglais
- Réceptionner un appel téléphonique, accueillir une personne, traiter une réclamation, conseiller

## Anglais technique

**3 jours (21h)** – Niveau 1: fondamentaux – Réf. LE03**Programme**

(à affiner sur la base d'un audit préalable avec le formateur)

- Vocabulaire et structures de l'anglais technique du domaine concerné
  - Verbes spécifiques
  - Les temps et tournures verbales récurrentes en langue technique
  - Le sens des auxiliaires modaux en langue technique
- Les termes de position et de mouvement
- Les articulations logiques («linkingwords»)
- Les comparatifs et superlatifs
- Entraînement à la compréhension de supports professionnels (manuels, notices et descriptifs techniques, rapports d'interventions)

**Pour compléter votre formation**

- ✓ Anglais conversationnel (LE04)

## Anglais conversationnel

**3 jours (21h)** – Niveau 1: fondamentaux – Réf. LE04**Programme**

(à affiner sur la base d'un audit préalable avec le formateur)

ACQUISITION/RÉVISION DES ÉLÉMENTS GRAMMATICAUX ET LEXICAUX DE BASE:

- Faire des phrases simples
- Utiliser les temps et modes corrects (présent, passé, futur, conditionnel, modaux...)
- Poser des questions
- Formuler des réponses affirmatives et négatives

PRATIQUE CONVERSATIONNELLE PROFESSIONNELLE DE BASE EN ANGLAIS

- Connaissance des formules téléphoniques types: faire répéter, patienter, passer une communication, prendre congé...
- Compréhension et transmission de messages précis: alphabet, chiffres, dates, heures,...
- Demande de renseignements
- Prise de rendez-vous, réservations, confirmations, annulations
- Demander et fournir des renseignements

SAVOIR PARLER DE SOI &amp; S'INTÉRESSER À SES INTERLOCUTEURS

- Présenter son parcours professionnel / Savoir expliquer ses fonctions, présenter son travail, décrire ses activités
- Parler de ses projets, de ses motivations
- Créer un climat favorable à l'échange / comprendre & analyser les messages oraux de ses interlocuteurs

**Pour compléter votre formation**

- ✓ Anglais commercial (LE02)
- ✓ Anglais technique (LE03)

## Objectifs

- Maîtriser les fondamentaux de la langue anglaise à l'écrit comme à l'oral
- Acquérir le vocabulaire de la vie courante
- Communiquer en anglais dans un cadre professionnel (rédaction de documents, conversations téléphoniques, présentations commerciales, discuter avec ses partenaires)
- Disposer des outils linguistiques pour mieux négocier et réussir ses ventes

## A qui s'adresse ce stage ?

- Décideurs
- Salariés d'entreprise
- Particuliers

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- S'adresser en public en anglais
- Rédiger un mail, une lettre ou un rapport

## Objectifs

- Être en mesure de comprendre le tahitien, de formuler des énoncés corrects, de communiquer par rapport à son environnement proche

## A qui s'adresse ce stage ?

- Décideurs
- Salariés d'entreprise
- Particuliers

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- S'adresser en public en reo Maohi

## Anglais parlé/écrit

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. LE05

### Programme

à affiner sur la base d'un audit préalable avec le formateur

#### ACQUISITION/RÉVISION DES ÉLÉMENTS GRAMMATICAUX ET LEXICAUX DE BASE:

- Faire des phrases simples
- Utiliser les temps et modes corrects (présent, passé, futur, conditionnel, modaux...)
- Poser des questions, formuler des réponses affirmatives et négatives

#### RÉDIGER DES COURRIERS, COURRIELS ET FAX

- Messages standards et phrases types
- Demandes de renseignements, devis, commandes, livraisons, règlement de litiges...
- Savoir être clair, précis et concis

#### EXERCER SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE DE FAÇON AUTONOME:

- Accueillir (formules de base d'accueil)
- Comprendre et transmettre des messages précis
- Organiser des voyages: excursions, loisirs, programmes culturels transport, restauration
- Donner des conseils
- Donner des informations commerciales: prix, modalités de paiement...

## Le reo Maohi

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. LE06

### Programme

#### L'ALPHABETTAHITIEN

- la langue tahitienne: Te Reo Tahiti?
- les voyelles, les consonnes, les accents
- l'écriture et la prononciation d'un mot

#### SE PRESENTER EN TAHITIEN

- les pronoms personnels; sa famille; son quotidien

#### LES NOMBRES, L'HEURE

- les chiffres; la division du temps (la journée); lire, dire, écrire l'heure

#### LA DATE

- les jours de la semaine, les mois
- les dates, cérémonies, fêtes importantes du calendrier "polynésien"
- la division du temps selon les ancêtres

#### LES EXPRESSIONS DU QUOTIDIEN

- le domaine des relations sociales: saluer, s'excuser, demander poliment, exprimer un vœu...
- l'échange d'informations: nommer, demander des informations, parler de ce que j'ai, parler de ses habitudes...
- se repérer dans l'espace -temps

#### DIRE, ÉCRIRE LE TAHITIEN: les règles de la langue tahitienne

- la phrase simple; la phrase complexe; les outils de la langue

#### LIRE DES RECITS COURTS

- repérer l'essentiel
- découvrir un nouveau lexique
- écrire et dire une production courte

Une approche culturelle est également proposée

**Objectifs**

- Mieux comprendre le tourisme émetteur chinois (ses attentes, comportements et motivations)
- Se familiariser avec les particularités du chinois mandarin oral
- Faire ses premiers pas dans la communication orale

**A qui s'adresse ce stage ?**

- Décideurs
- Salariés d'entreprise

**Prérequis**

- Attentes et fiche préparatoire

**Compétences visées**

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- S'adresser en public en mandarin

**Mandarin initiation et grand débutant**

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. LE07

**Programme**

à affiner sur la base d'un audit préalable avec le formateur)

**PARTIE 1 - DONNEES GENERALES ET CULTURE CHINOISE**

- Les données du marché: la culture chinoise, habitudes culturelles, culinaires....
- Présentation de données géographiques de la Chine
- Introduction à la politique de la Chine continentale et ses régions administratives spéciales
- Les principaux indicateurs macro-économiques et son développement
- Les traditions chinoises: cuisine, fêtes traditionnelles importantes
- Les tendances de société
- Le tourisme émetteur chinois: caractéristiques
- Approcher le marché
- Le tourisme émetteur chinois et la destination Tahiti
- Accueillir les visiteurs chinois
- Réussir un accueil de qualité

**PARTIE 2: COURS DE MANDARIN**

- Premiers pas à l'oral: la langue standard et les tons
- Savoir prononcer le pinyin
- Avoir un vocabulaire de base lié à la réception, à la restauration, aux services de chambre, au SPA, aux activités
- Etre capable de dire des expressions simples: compter, salutations, remerciements, s'excuser, au revoir, orientation
- Connaître la construction de phrases simples
- Premiers pas à l'écrit: introduction aux caractéristiques de l'idéogramme et à la logique de son écriture

**CONTENUS PRATIQUES**

- A l'oral, mises en situation liées à la vie de l'entreprise et du commerce, jeux de rôle, dialogues
- A l'écrit: une vingtaine de caractères de base et les caractères pour l'affiche des événements: anniversaires, bienvenue, nouvel an chinois, des fêtes traditionnelles, bon voyage

## Objectifs

- Se familiariser avec la langue chinoise des Affaires, dans le monde de l'entreprise et du commerce

## A qui s'adresse ce stage ?

- Décideurs
- Managers

## Prérequis

- Ce stage de Mandarin « **Langue Des Affaires et du Commerce** » suppose la connaissance des principales bases linguistiques comme 3e langue (acquises de manière continue dans le secondaire, par exemple)
- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- Maîtriser les spécificités du chinois des affaires et du commerce

## Objectifs

L'objectif de cette formation pour débutants est double: communication et culture

- Communication (Compréhension et expression)  
Acquérir les bases du discours en LSF, afin de pouvoir se présenter, informer, convaincre, raconter ainsi qu'exprimer un accord ou un désaccord
- Culture  
Découverte du monde des sourds, de leur Histoire, de leur situation actuelle, de leur reconnaissance en tant que citoyen et de leur combat pour faire de la LSF une langue reconnue par l'Etat

## A qui s'adresse ce stage ?

- Tout public

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- Bien que signée, la LSF est une langue à part entière
- Les entendants doivent faire surgir des compétences non utilisées dans leur « monde » afin d'entrer dans une autre dimension, celle de la 3D, inconnue dans l'oralité et leur faire découvrir les règles de l'iconicité, primordiale en LSF

## Initiation Chinois des Affaires et du Commerce

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. LE08

## Programme

(à affiner sur la base d'un audit préalable avec le formateur)

### CONTENUS THÉORIQUES:

- Organisés par thèmes liés aux cycles de vie de l'Entreprise et/ou à celui d'une transaction commerciale

### CONTENUS PRATIQUES:

- A l'oral, mises en situation liées à la vie de l'entreprise et du commerce, jeux de rôles, dialogues
- A l'écrit: dictées, rédaction de petits courriers

Les contenus théoriques et pratiques s'adossent toujours à des apports culturels en relation avec le monde chinois des Affaires et du Commerce

## La langue des signes

5 jours (35h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. LE09

## Programme

### CONTENU PRINCIPAL

- Compréhension
  - Comprendre des signes familiers concernant son environnement proche -Comprendre des instructions qui lui sont adressées lentement
- Expression
  - Se décrire, décrire ce qu'il fait en utilisant des phrases simples isolées
  - Utiliser la dactylogogie, les couleurs, les chiffres, la base du temps qui passe

### ACTIVITÉS DE COMMUNICATION

- Répondre à des questions simples et en poser
- Demander des objets et en donner
- Se présenter et présenter quelqu'un

# Formations Secrétariat



## Objectifs

- Prendre conscience de son rôle dans l'entreprise et donner une image de qualité
- Apporter une plus grande autonomie
- Mieux gérer son temps et ses priorités
- Maîtriser les techniques d'accueil au standard
- Communiquer efficacement

## A qui s'adresse ce stage ?

- Secrétaire
- Assistante de direction
- Standardiste

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- Rédiger du courrier, des mails

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Réceptionner des appels téléphoniques, accueillir une personne...

## Objectifs

- Maîtriser l'utilisation du clavier
- Saisir avec les 10 doigts sans regarder le clavier d'un ordinateur, ne pas fixer son attention sur l'écran ou le clavier
- Développer sa vitesse de frappe
- Rectifier ses mauvaises habitudes

## A qui s'adresse ce stage ?

- Tout public

## Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

## Compétences visées

### COMPÉTENCES INFORMATIQUES

- Savoir utiliser un clavier

## Secrétaire-standardiste, comment dynamiser votre fonction ?

1 jour (7h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. GI01

### Programme

#### GESTION DU PORTEFEUILLE ET DE LA RELATION CLIENT

- Optimiser son organisation commerciale
- Gagner du temps en se recentrant sur ses priorités
- Appliquer au quotidien la relation client
- Véhiculer une image positive de l'entreprise

#### COMMENT MIEUX ACCUEILLIR NOS CLIENTS AU TELEPHONE ?

- L'importance de l'accueil au téléphone
- Le téléphone: un outil de communication prodigieux et prodigieusement mal utilisé !
- Le « savoir téléphoner »
  - Notre gestuelle, notre voix, les mots
- Être à l'aise dans les situations délicates
- Les 6 étapes de l'accueil téléphonique

#### LE CLASSEMENT

- Maîtriser les outils de base du classement et de l'archivage
- Développer une méthode de classement

### Pour compléter votre formation

- ✓ Apprendre à taper avec ses 10 doigts (GL02)
- ✓ Sténographie Prevost-Delaunay, méthode simplifiée (GL03)
- ✓ Professionnaliser ses écrits (DP25)
- ✓ La synthèse efficace, communication écrite (DP26)

## Apprendre à taper avec ses 10 doigts

3 jours (21h)

Niveau 1: fondamentaux

Réf. GI02

### Programme

#### GYMNASTIQUE DES DOIGTS ET BIEN ÊTRE

#### TECHNIQUE DE FRAPPE AVEC LES 10 DOIGTS

- Optimiser sa frappe:
  - Apprentissage des touches
  - Apprentissage des mots
  - Apprentissage des phrases
  - Apprentissage des textes
  - Le pavé numérique
  - Analyse des erreurs

#### ENTRAÎNEMENT AU CLAVIER, FRAPPE À L'AVEUGLE, DÉVELOPPER SA VITESSE DE FRAPPE

### Pour compléter votre formation

- ✓ Professionnaliser ses écrits (DP25)
- ✓ La synthèse efficace, communication écrite (DP26)

**Objectifs**

- Acquérir la méthode de sténographie Prévost Delaunay simplifiée
- Se sentir plus à l'aise avec la prise de notes rapide en contexte professionnel

**A qui s'adresse ce stage ?**

- Secrétaire
- Assistante

**Prérequis**

- Attentes et fiche préparatoire

**Compétences visées**

COMPÉTENCES TECHNIQUES

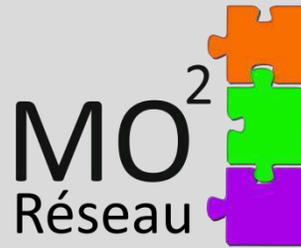
- Gagner du temps

# Sténographie Prévost-Delaunay, méthode simplifiée

9 jours (63h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. GI03

**Programme**

- Règles fondamentales
- Signes alphabétiques
- Signes d'initiales
- Renforcement
- Superposition



## Erys

### Paris

Tel: 01 56 62 20 10

[sandrine.gavory@erys.fr](mailto:sandrine.gavory@erys.fr)

8 rue de Chateaubriand, 75 008 Paris

[www.erys.fr](http://www.erys.fr)

Contact: Sandrine GAVORY

### Lyon

Tel: 01 56 62 20 10

[Sandrine.gavory@erys.fr](mailto:Sandrine.gavory@erys.fr)

Cité internationale, immeuble le City One

94 quai Charles de Gaule, 69 006 Lyon

[www.erys.fr](http://www.erys.fr)

Contact: Sandrine GAVORY

### Marseille

Tel: 01 56 62 20 10

[Sandrine.gavory@erys.fr](mailto:Sandrine.gavory@erys.fr)

1 place Félix Baret, 13 006 Marseille

[www.erys.fr](http://www.erys.fr)

Contact: Sandrine GAVORY

#### & formations à

- Lille
- Montbéliard
- Orléans
- Dijon
- Grenoble
- Aix en Provence



**Réseau Mo<sup>2</sup>  
en métropole  
et dans 2 régions  
ultramarines  
(Réunion & Polynésie  
française)**

5 centres partenaires

4 implantations

11 villes de déploiement

[www.mo2.fr](http://www.mo2.fr)

## HSF Espace Formation

### Tahiti – Polynésie française

Tel: 87 78 10 16 – 87 76 96 50 – 87 77 84 05

[hsf-espaceformation@mail.pf](mailto:hsf-espaceformation@mail.pf)

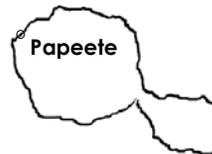
BP 380 712 Tamanu, 98 718 Punaauia

Tahiti – Polynésie française

[www.hsf-espaceformation.com](http://www.hsf-espaceformation.com)

Contact: Karine VILLA

Polynésie  
française



## Cadriformat

### La Réunion

Tel: 02 62 38 37 07

[werner.majewski@cadriformat.fr](mailto:werner.majewski@cadriformat.fr)

38 rue Rhin et Danube, local 3, 97 460 Saint Paul

Ile de la Réunion

[www.cadriformat.fr](http://www.cadriformat.fr)

Contact: Werner MAJEWSKI & Yann GUILLAUME

La Réunion

