Formations à distance

#CATALOGUE

n° SEFI 000455

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Avec l’émergence des nouvelles technologies, la formation à distance devient un outil incontournable.

L’adaptation de nos modules sur un format en distanciel nous permet de garder l'essence des approches pédagogiques, la qualité des échanges, l'aspect ludique des interactions, les mises en situations "à distance" pour consolider l'acquisition des nouvelles compétences.

C’est également un moyen essentiel pour nous ouvrir à nos partenaires des îles pour lesquels l’accès à la formation est souvent compliqué.

Nous avons puisé dans nos ressources et notre créativité pour vous proposer un catalogue de formation à distance renforcé avec au menu des classes virtuelles, des serious games, du elearning, du co-développement et du présentiel à distance !

Le présentiel à distance est devenue notre ADN !

Nous restons plus que jamais à votre écoute afin de répondre au mieux à vos besoins.

Soyez convaincus de notre engagement à vos côtés !

L’équipe HSF Espace Formation

87 78 10 16
hsf-espaceformation@mail.pf

#Nos offres

MANAGEMENT 4

COMMUNICATION AVEC PROCESS COM MODEL 27

EFFICACITE PROFESSIONNELLE 35

ATELIERS BIEN-ETRE 53

RELATION CLIENTS 56

BUREAUTIQUE 68

COMMUNICATION DIGITALE 76

PERFECTIONNER VOTRE ANGLAIS 80

TOURISME 90

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#MANAGEMENT

#MANAGEMENT

Nos formations/accompagnements en management à distance vous permettent d'utiliser les nouvelles technologies pour un apprentissage efficace et performant.

NOS FORMATIONS EN MANAGEMENT :

- REVISITEZ LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT
- MANAGEMENT EN SITUATION DIFFICILE
- CONDUITE DE REUNION EN VISIO-CONFERENCE
- LES CLES DE LA GESTION DE PROJET : menez vos projets à distance
- MANAGER AUTREMENT
- CO-DEVELOPPEMENT EN MANAGEMENT : pour travailler ensemble sur des problématiques identifiées en amont.
- MANAGEMENT A DISTANCE
- DEVELOPPER LA CULTURE DE LA PERFORMANCE
- MISE EN PERSPECTIVE PROFESSIONNELLE

HSF TAHITI
FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#MANAGEMENT

REVISITEZ LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

14 heures

3 ateliers de 3,5 heures

+ 4 intersessions individuelles

Prérequis, 2 intersessions, 1 Quizz final

FORMATEUR : Werner Majewski

HSF TAHITI
FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

MANAGEMENT : SAVOIR ETRE

PRE REQUIS
Attentes et fiche préparatoire

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 CETTE FORMATION

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

LES + de la formation

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

#PROGRAMME

ASSEOIR SA LEGITIMITE

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

POSTURE ET ATTITUDE

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

PRENDRE SON POSTE OU REPRENDRE UNE EQUIPE

LES BONS REFLEXES A DEVELOPPER IMMEDIATEMENT

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

DIRIGER

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

ANIMER

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

MOTIVER

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

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#MANAGEMENT

MANAGER EN SITUATION DIFFICILE

Comprendre pourquoi une situation vous est difficile et comment la gérer

14 heures

3 ateliers de 3,5 heures

+ 4 intersessions individuelles

Prérequis, 2 intersessions, 1 Quizz final

FORMATEUR : Werner Majewski

HSF TAHITI
FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Manager en situation difficile

Comprendre pourquoi une situation vous est difficile et comment la gérer

PRE REQUIS

Attentes et fiche préparatoire

OBJECTIFS

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

LES + de la formation

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

#PROGRAMME

APPREHENDER LES DIFFERENTS TYPES DE SITUATIONS DIFFICILES POUR LE MANAGER

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

ANALYSER LES CAUSES DE NOS DIFFICULTES ET NOS REACTIONS

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

ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

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

MANAGER DES PERSONNALITES DIFFICILES

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#MANAGEMENT

Conduire une réunion en Visio conférence

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

- **10 heures**
  - **2 ateliers de 3,5 heures**
  - **+ 3 intersessions individuelles**
  - Prérequis, 1 intersession, 1 Quizz final
- **FORMATEUR :** Werner Majewski

HSF TAHITI
FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

CONDUIRE UNE REUNION EN VISIO CONFERENCE

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

PRE REQUIS

Attentes et fiche préparatoire

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**

LES + de la formation

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

#PROGRAMME

PLANIFIER UNE REUNION EN UTILISANT L'OUTIL ZOOM

- Présentation de Zoom

PREPARER SA REUNION

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

LANCER UNE REUNION AVEC ZOOM

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

ANIMER LA REUNION EN DISTANCIEL

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#MANAGEMENT

LES CLES DE LA CONDUITE DE PROJET

4 ateliers de 3,5 heures (14 heures)

FORMATEUR : Aline Bessières

HSF TAHITI
FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

LES CLES DE LA CONDUITE DE PROJET

La démarche de gestion de projet, y compris à distance

PRE REQUIS

Attentes et fiche préparatoire

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**

LES + de la formation

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

#PROGRAMME

SE FAMILIARISER AVEC LA DEMARCHE DE CONDUITE DE PROJET

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

LES ETAPES D'UN PROJET

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

PILOTER ET MANAGER EN MODE PROJET

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#MANAGEMENT

MANAGER AUTREMENT

- **4 ateliers de 3,5 heures (14 heures)**
- **FORMATEUR :** ISABELLE OZAN

HSF TAHITI
FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

MANAGER AUTREMENT

OBJECTIFS

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

LES + de la formation

- Partages et réflexions collectives
- Plan d'Action Personnel

#PROGRAMME

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

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#MANAGEMENT

Co-DEVELOPPEMENT MANAGERIAL

4 ateliers de 2 heures (8 heures)

FORMATEUR : Werner Majewski

HSF TAHITI
FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

CO-DEVELOPPEMENT MANAGERIAL

OBJECTIFS

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

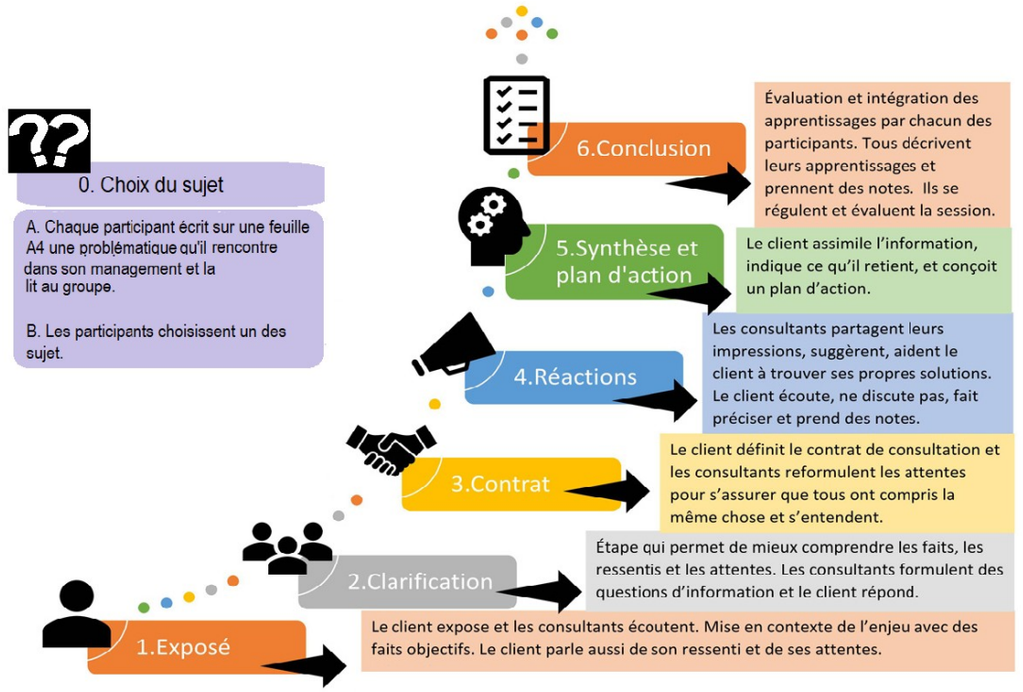
ATELIER

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

#PROGRAMME

Travailler ensemble sur les thématiques telles que :

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



HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#MANAGEMENT

MANAGEMENT A DISTANCE

1 atelier de 7 heures

FORMATEUR : Werner Majewski

HSF TAHITI
FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

MANAGEMENT A DISTANCE

OBJECTIFS

- **Identifier les enjeux et spécificités du management à distance**
- **Définir son profil de manager à distance et identifier ses points d'appui et ses axes d'amélioration pour réussir**
- **Disposer d'outils et d'apports méthodologiques pour faciliter ce mode de fonctionnement managérial**

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

- Tous managers en situation de gérer des équipes à distance

PRE-REQUIS

- Être manager
- Attentes et fiche préparatoire

COMPETENCES VISEES

- Comprendre et identifier les contraintes et les outils du management à distance de collaborateurs

LES + de la formation

- Les films erreur et modèle favorisent un ancrage durable sur la dimension du poste de manager
- Des mises en situation, des études de cas et de nombreux jeux pédagogiques pour une meilleure analyse de notre management à distance.

#PROGRAMME

Les spécificités du Management à Distance

•Fixer les règles du jeu de la relation à distance

•Les 3 défis :
1. Managérial
2. Organisationnel
3. Relationnel

•Les bonnes pratiques du management à distance

Comment limiter les risques du management à distance et garder le lien avec ses collaborateurs

•Comment avoir confiance à distance ?
•Comment contrôler à distance ?
•Comment garder la cohésion de l'équipe ?
•Comment motiver à distance?
•Comment gérer la communication ?

Les clés de réussite

•Aspects techniques et logistiques
•Animer des réunions d'équipes
•Fixer des règles de fonctionnement
•Conserver des rencontres régulières
•Faire le bilan de la semaine & Fixer les objectifs

Aspects comportementaux

•Communiquer à distance
•Formaliser sa relation
•Trouver le bon équilibre entre « confiance » et « contrôle ».
•Affirmer son rôle et mission de manager

Le format exclusivement en distanciel :
Un premier atelier « en individuel » en amont de la session en collectif via un lien que nous transmettrons.
Les participants pourront se connecter et réaliser cette première étape avant la session en groupe, avec l'animateur. Le découpage est le suivant : l'atelier individuel 1h30 et la session collective 5h30, découpées en 2 séances.

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

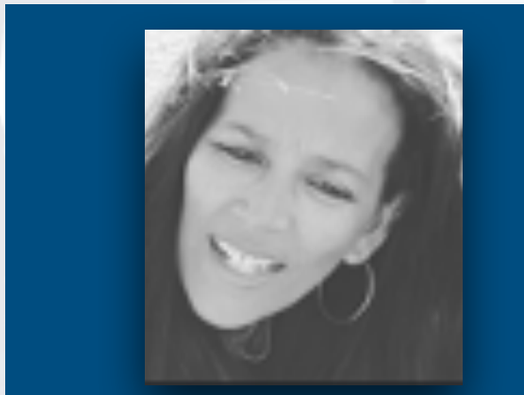
#MANAGEMENT

DEVELOPPER LA CULTURE DE LA PERFORMANCE

Regards croisés sur la Performance

2 ateliers de 4 heures (8 HEURES)

FORMATEUR : BOUCHRA HUMBLOT



HSF TAHITI
FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

CULTURE DE LA PERFORMANCE

OBJECTIFS

- **Comprendre tous les enjeux de la performance**
- **Permettre à chacun de se projeter dans l'entreprise à travers la gestion des carrières**
- **Adopter une démarche constructive pour le développement des compétences**
- **Décliner la stratégie d'entreprise en objectifs de performance**

#PROGRAMME

- Les enjeux de la performance dans les environnements économiques actuels
- Tandem Performance et Compétence
- Evaluation de la Performance
- Les critères de la performance globale
- Les facteurs endogènes et exogènes
- Objectif et performance individuel du manager
- Compétence et Performance :
  - Evaluation des compétences
  - Développement des compétences
- La Motivation : un levier de performance
- Les conditions de travail- L'action managériale
- Le système de rémunération - La gestion de carrière
- Ressources formelles, financières, humaines, matérielles et Performance
- Les leviers de performance informels

Plan d'action individuel / collectif

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#MANAGEMENT

MISE EN PERSPECTIVE PROFESSIONNELLE

2 atelier collectifs de 4h

+ 2 sessions individuelles de 45’ par personne
+ des travaux intersessions sur la plateforme MPP « Archipel des Compétences »

FORMATEUR : JEAN-MARIE BREILLOT

HSF TAHITI
FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

MISE EN PERSPECTIVE PROFESSIONNELLE

OBJECTIFS

- **Savoir capitaliser ses expériences et valoriser ses compétences**
- **Savoir formaliser son portefeuille de compétences, son profil et ses dispositions**
- **Savoir découvrir les ressorts de sa motivation, ses aspirations**
- **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 CETTE FORMATION

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

POURQUOI

- Pour prendre du recul sur ses expériences professionnelles, ses réussites, ses éventuelles difficultés, déterminer ses principaux atouts (Ce que je suis) pour revoir son projet en élargissant ses choix et devenir plus entreprenant. (Ce que je veux être)

#PROGRAMME

Séquence 1 : Le Profil

- Valoriser son expérience

En « revisitant » son itinéraire professionnel, chaque participant explicite un certain nombre de compétences qu'il a d'exercées. 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, 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.

Séquence 2 : Le Projet

- Définir sa « posture » préférentielle

Chaque participant a l'occasion de déterminer ses « **états ressource** », c'est-à-dire les activités professionnelles dans lesquelles il se sent dans sa posture, dans son élément. Il peut alors dessiner son profil de compétences à partir de notre grille : « L'archipel des compétences »

- Définir et calibrer son projet

Chaque participant pourra fixer ses objectifs professionnels en tenant compte des tendances du marché de l'emploi (dans son entreprise ou dans d'autres organisations) ; il s'agit ici d'identifier des opportunités de carrière correspondant à ses **dispositions** et à ses **aspirations**.

- Apprendre à se projeter

A partir de quelques exemples concrets (annonces, fiches métier, définitions de poste), les participants testent plusieurs scénarios d'évolution et formalisent un plan d'action afin de revoir leur stratégie de carrière (enquête métier, nouveau CV, formation, ... etc...)

Méthode pédagogique :

- Pédagogie active et participative : Jeux / mises en situation / exercices
- Apports d'outils et de méthodes rendus concrets par une illustration permanente
- Etudes de cas concrets des participants.
- Echange d'expériences.
- Supports pédagogiques : Documentation, Livret, accès au site « CEP / MPP » mis à disposition des participants pendant une durée limitée pour réaliser les exercices individuels.

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

MISE EN PERSPECTIVE PROFESSIONNELLE

OBJECTIFS

- **Savoir capitaliser ses expériences et valoriser ses compétences**
- **Savoir formaliser son portefeuille de compétences, son profil et ses dispositions**
- **Savoir découvrir les ressorts de sa motivation, ses aspirations**
- **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 CETTE FORMATION

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

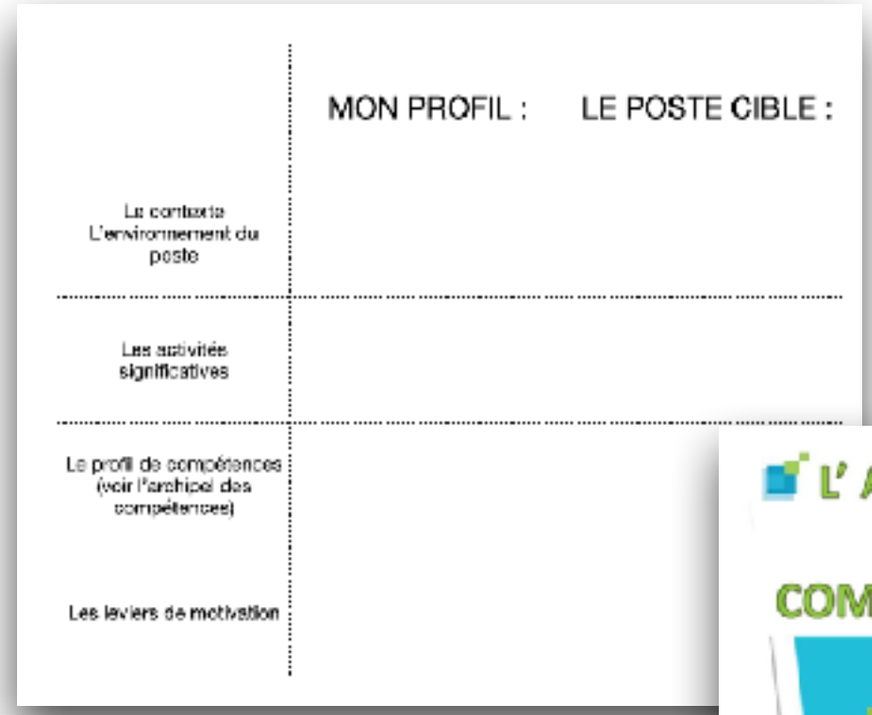
POURQUOI

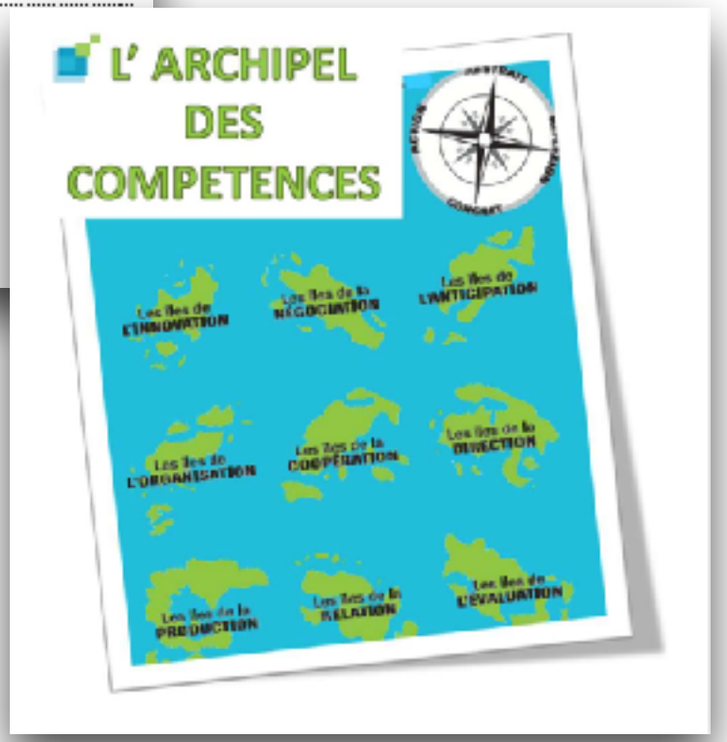
- Pour prendre du recul sur ses expériences professionnelles, ses réussites, ses éventuelles difficultés, déterminer ses principaux atouts (Ce que je suis) pour revoir son projet en élargissant ses choix et devenir plus entreprenant. (Ce que je veux être)

#PROGRAMME

- **suivez avec l'aide d'un conseiller une action d'accompagnement qui s'appuie sur la plate-forme en ligne MPP « Archipel des compétences » ; elle vous propose plusieurs exercices.**

NB : Pour y accéder, vous devez consulter le site « competences-en-plus.fr » et aller dans le menu « Mise en Perspective Professionnelle ». Vous pourrez alors vous connecter à votre espace personnel grâce aux identifiants qui vous seront communiqués par mail.





EN RESUME..

- Mes points forts pour le poste et…
- Mes points de vigilance

MISE EN PERSPECTIVE PROFESSIONNELLE

OBJECTIFS

- **Savoir capitaliser ses expériences et valoriser ses compétences**
- **Savoir formaliser son portefeuille de compétences, son profil et ses dispositions**
- **Savoir découvrir les ressorts de sa motivation, ses aspirations**
- **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 CETTE FORMATION

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

POURQUOI

- Pour prendre du recul sur ses expériences professionnelles, ses réussites, ses éventuelles difficultés, déterminer ses principaux atouts (Ce que je suis) pour revoir son projet en élargissant ses choix et devenir plus entreprenant. (Ce que je veux être)

#PROGRAMME

Vous suivez avec l'aide d'un conseiller une action d'accompagnement qui s'appuie sur la plate-forme en ligne MPP « Archipel des compétences » ; elle vous propose plusieurs exercices.

NB : Pour y accéder, vous devez consulter le site « competences-en-plus.fr » et aller dans le menu « Mise en Perspective Professionnelle ». Vous pourrez alors vous connecter à votre espace personnel grâce aux identifiants qui vous seront communiqués par mail.

Le test « L'archipel des compétences »

Ce test d'une durée d'environ 1⁄2 heure vous propose de faire ressortir plusieurs indications concernant vos compétences :

- Les dimensions fortes (5 sur 18) : Ce sont vos dispositions vos atouts, les aptitudes que vous mobilisez aisément ;
- Les dimensions basses (3 sur 18) : Ce sont vos limites, les aptitudes que vous mobilisez avec difficulté ;
- Les moteurs principaux (5 sur 20) : Ce sont vos aspirations, les moteurs qui déclenchent votre action, les désirs qui vous portent ;

Le journal de mes expériences »

Dans ce journal vous pouvez, comme vous l'avez fait avec votre conseiller, analyser certaines de vos expériences significatives, celles qui vous ont satisfait, celles où vous vous êtes senti à votre place, plein d'énergie : Vous pouvez les décrire à partir d'une liste d'activités type et ensuite choisir parmi une liste :

- Vos points forts (3) : Ce sont vos dispositions, les aptitudes que vous avez bien maîtrisées dans cette expérience ;
- Vos moteurs principaux (3) : Ce sont vos aspirations, les moteurs qui vous ont poussé à agir dans cette expérience ;

L'échange avec le conseiller est indispensable pour valider votre profil à partir de ces deux sources (test et analyse des expériences) ; il vous permettra ensuite d'analyser plusieurs scenarii d'évolution professionnelle.

MISE EN PERSPECTIVE PROFESSIONNELLE

OBJECTIFS

- **Savoir capitaliser ses expériences et valoriser ses compétences**
- **Savoir formaliser son portefeuille de compétences, son profil et ses dispositions**
- **Savoir découvrir les ressorts de sa motivation, ses aspirations**
- **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 CETTE FORMATION

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

POURQUOI

- Pour prendre du recul sur ses expériences professionnelles, ses réussites, ses éventuelles difficultés, déterminer ses principaux atouts (Ce que je suis) pour revoir son projet en élargissant ses choix et devenir plus entreprenant. (Ce que je veux être)

#PROGRAMME

Vous suivez avec l'aide d'un conseiller une action d'accompagnement qui s'appuie sur la plate-forme en ligne MPP « Archipel des compétences » ; elle vous propose plusieurs exercices.

NB : Pour y accéder, vous devez consulter le site « competences-en-plus.fr » et aller dans le menu « Mise en Perspective Professionnelle ». Vous pourrez alors vous connecter à votre espace personnel grâce aux identifiants qui vous seront communiqués par mail.

« Mes profils emploi »

De nombreux emplois peuvent vous intéresser, certaines annonces vous séduisent ; trop souvent l'approche des candidats reste sommaire car ils n'ont pas suffisamment étudié le poste de leur choix.
Avec cette application, vous allez redéfinir l'emploi cible en précisant certaines informations importantes qui n'apparaissent pas toujours dans les annonces :

A. Les activités principales de l'emploi ; souvent citées dans l'annonce ou dans des fiches métier correspondantes, elles méritent d'être inventoriées, car trop souvent réduites aux missions principales.
B. Le profil de compétences requises ; en mettant en relief les aptitudes qui seront à mobiliser en priorité ; parfois qualifié à partir de quelques qualités, vous pouvez le compléter ici ;
C. Les moteurs levier ; ce sont ceux qui vont permettre de réussir dans le métier ; souvent absents des annonces, ils dépendent des activités et/ou du contexte de travail ;
D. Les moteurs frein ; ce sont ceux qui pourraient entraver votre épanouissement dans cet emploi ;

NB : Pour compléter votre information, nous vous conseillons de mener une enquête métier auprès de professionnels en poste, et aussi d'utiliser les fiches métier disponibles afin de mieux définir le profil de compétence de l'emploi, cible de votre recherche.

Ainsi vous pourrez plus facilement comparer votre profil avec ce type d'emploi ; puis avec votre conseiller vous pourrez faire ressortir vos atouts et vos points de vigilance avant de postuler.

#COMMUNICATION

#COMMUNICATION

Parce qu'on n'a jamais rien trouvé de mieux que de se parler pour se comprendre, il est essentiel d'apprendre à communiquer sans stress.

Nos formations en communication permettent d'appréhender les techniques récentes et modernes en communication quels que soient les domaines.

Se former en communication, c'est aussi suivre l'évolution des techniques et des pratiques.

NOS FORMATIONS EN COMMUNICATION : Modèle Process Com

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#COMMUNICATION

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

14 heures

3 ateliers de 3,5 heures

+ 4 intersessions individuelles

Prérequis, 2 intersessions, 1 Quizz final

FORMATEUR : Werner Majewski

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Gérer la relation à l'autre, avec Process Com Model Acte 1

PRE REQUIS

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

OBJECTIFS

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

LES + de la formation

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

#PROGRAMME

DECOUVERTE DU MODELE PROCESS COM

- Les ressorts de sa communication
- Les perceptions : nos façons préférées de communiquer
- Les points forts de chaque profils
- Compétences clefs et sources de motivation

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

- Canaux et perceptions en communication
- Reconnaître et adopter le langage de l'autre
- Communiquer professionnellement avec des interlocuteurs de profils différents
- Apprenons à prendre l'ascenseur !

SATISFAIRE MES BESOINS MOTIVATEURS ET CEUX DES AUTRES

- Définition des besoins et incidences sur nos motivations personnelles et professionnelles, et donc sur nos comportements
- Donner des signes de reconnaissance adaptés
- Gérer les différences de motivation dans une équipe

IDENTIFIER MON STYLE DE COMMUNICATION

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#COMMUNICATION

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

14 heures

3 ateliers de 3,5 heures

+ 4 intersessions individuelles

Prérequis, 2 intersessions, 1 Quizz final

FORMATEUR : Werner Majewski

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

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

PRE REQUIS

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

OBJECTIFS

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

LES + de la formation

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

#PROGRAMME

COMPRENDRE LES DISTORTIONS DE COMMUNICATION

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

COMPRENDRE ET GERER LES COMPORTEMENTS EN SITUATION DE STRESS

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

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

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

RENFORCER LA COOPERATION EN INTERNE ET EN EXTERNE

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

GERER LES RELATIONS EN TRANSVERSAL

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#COMMUNICATION

CO-DEVELOPPEMENT, avec Process Com Model

4 ateliers de 2 heures (8 heures)

FORMATEUR : Werner Majewski

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

CO-DEVELOPPEMENT MANAGERIAL

OBJECTIFS

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

Pre-requis

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

ATELIER

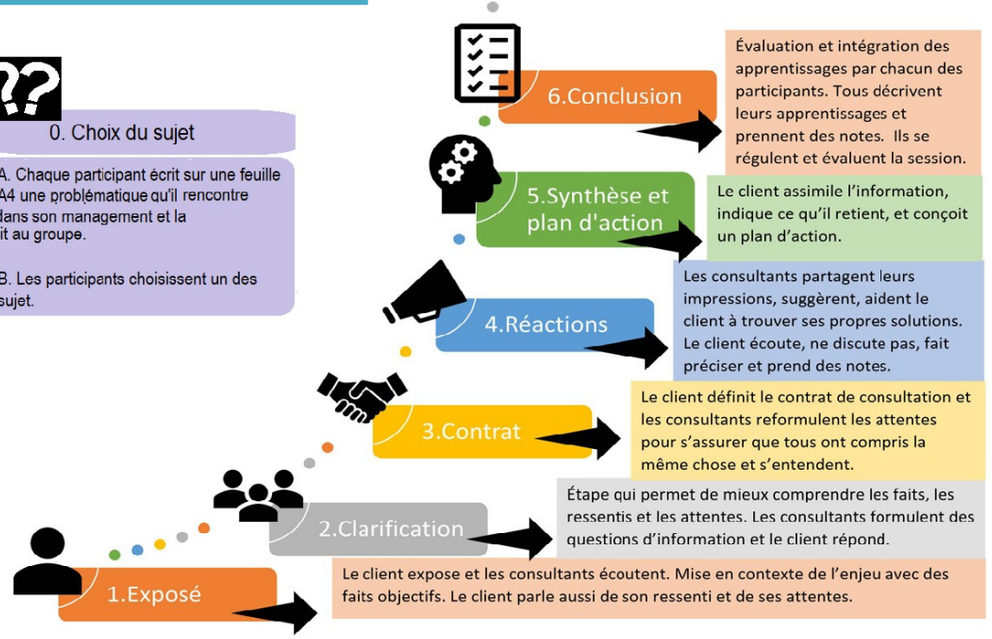
- Approche Co-développement pour résoudre des situations tendues ou des problématiques relationnelles dans votre quotidien managérial

#PROGRAMME

Travailler ensemble sur les thématiques telles que :

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

8 personnes
1 client + 7 consultants



UNE DEMARCHE EN 6 ETAPES

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#EFFICACITE PROFESSIONNELLE

#EFFICACITE PRO

Notre efficacité professionnelle dépend en grande partie de nos objectifs professionnels et de nos motivations.
Nos formations en communication abordent des sujets très variés, mais essentiels pour booster votre efficacité professionnelle, comme la gestion du temps, des émotions ou encore les techniques rédactionnelles…

NOS FORMATIONS EN EFFICACITE PROFESSIONNELLE

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#EFFICACITE PRO

GESTION DU TEMPS

Priorités aux priorités

2 ateliers de 3,5 heures (7 heures)

FORMATEUR : ISABELLE OZAN

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

GESTION DU TEMPS

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

#PROGRAMME

Thèmes abordés :

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

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#EFFICACITE PRO

ATELIERS COLLABORATIFS

Comment mieux travailler ensemble, y compris à distance

2 ateliers de 3,5 heures (7 heures)

FORMATEUR : ISABELLE OZAN

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

ATELIERS COLLABORATIFS

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

#PROGRAMME

Thèmes abordés :

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

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#EFFICACITE PRO

GESTION DES EMOTIONS

Développer la sérénité et la confiance

2 ateliers de 3,5 heures (7 heures)

FORMATEUR : ISABELLE OZAN

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

GESTION DES EMOTIONS

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

#PROGRAMME

Thèmes abordés :

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

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#EFFICACITE PRO

COMMUNICATION AVEC BIENVEILLANCE

Outils de communication non violente

2 ateliers de 3,5 heures (7 heures)

FORMATEUR : ISABELLE OZAN

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

COMMUNICATION AVEC BIENVEILLANCE

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

#PROGRAMME

Thèmes abordés :

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

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#EFFICACITE PRO

TECHNIQUES REDACTIONNELLES

Pour des écrits et des emails clairs et efficaces

4 ateliers de 3,5 heures (14 heures)

FORMATEUR : ISABELLE OZAN

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

TECHNIQUES REDACTIONNELLES

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

#PROGRAMME

Thèmes abordés :

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

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#EFFICACITE PRO

CONSERVER ET DEVELOPPER SA MOTIVATION AU TRAVAIL

2 ateliers de 3,5 heures (7 heures)

FORMATEUR : ISABELLE OZAN

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

CONSERVER ET DEVELOPPER SA MOTIVATION AU TRAVAIL

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

#PROGRAMME

Thèmes abordés :

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

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#EFFICACITÉ PRO

OPTIMISER SON ORGANISATION PERSONNELLE

4 ateliers de 3 heures (12 heures)

FORMATEUR : DANY PANERO

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

OPTIMISER SON ORGANISATION PERSONNELLE

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

#PROGRAMME

Thèmes abordés :

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

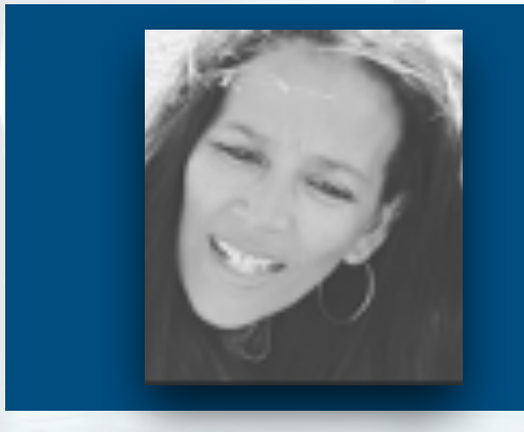
Possibilité de sessions en individuel, pour ceux qui en exprimeraient le besoin pour suivre les objectifs.

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

OPTIMISER VOTRE INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

ateliers de 4 heures AU CHOIX

FORMATEUR : BOUCHRA HUMBLOT



#EFFICACITÉ PRO

HSF TAHITI
FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

OPTIMISER VOTRE INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

OBJECTIFS

- Mieux comprendre ses émotions pour mieux les gérer
- Cultiver ses croyances positives pour s'améliorer

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Diagnostic pour mieux connaître votre niveau d'intelligence émotionnelle
- Outils de coaching reconnu par l'école européenne de coaching
- Des études de cas, des exercices ludiques, retours d'expériences, échanges et débats

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

- Toute personne souhaitant développer son talent personnel et/ou professionnel

#PROGRAMME

Thèmes proposés :

- **Apprendre à connaître ses émotions pour mieux les gérer**
- **Balayer les croyances négatives en développant l'estime de soi**
- **Réveiller son intelligence émotionnelle**
- **Mobiliser son intelligence émotionnelle**
- **Réussir ensemble avec intelligence émotionnelle**

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#ATELIERS

BIEN-ETRE

HSF TAHITI
FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#ATELIER BIEN ETRE

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

🕐 **1 atelier de 4 heures (EN MATINEE)**

✔ **FORMATEUR :** ISABELLE OZAN

HSF TAHITI
FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

RENDEZ-VOUS BIEN-ETRE AVEC LA FEE DU TEMPS

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

#PROGRAMME

Thèmes abordés :

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

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#RELATION CLIENT

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#RELATION CLIENT

Le client doit être au cœur de chaque entreprise !
Lorsque les techniques de communication sont maîtrisées par l'ensemble des collaborateurs d'une entreprise, le client est satisfait. Nos formations sont basées sur des méthodes et pratiques reconnues pour leur efficacité afin de faire progresser la qualité de votre Relation Client et de construire une relation durable avec eux.

NOS FORMATIONS EN RELATION CLIENT

- TRAITER UNE RECLAMATION AU TELEPHONE
- TRAITER UNE RECLAMATION PAR EMAIL
- ACCUEIL CLIENT ET GESTION DES CONFLITS
- REDACTION ET PROFESSIONNALISATION DES EMAILS
- VENTE PAR TELEPHONE

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#RELATION CLIENT

TRAITER UNE RECLAMATION AU TELEPHONE

Qualité de service et relation client à distance

2 ateliers de 3,5 heures (7 heures)

FORMATEUR : DANY PANERO

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

TRAITER UNE RECLAMATION AU TELEPHONE

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

#PROGRAMME

Thèmes abordés :

ADOPTER UNE ATTITUDE D'ECOUTE AU TELEPHONE

• 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

COMPRENDRE LE BESOIN DU CLIENT

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

TRAITER LA RECLAMATION

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

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

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

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#RELATION CLIENT

TRAITER UNE RECLAMATION PAR EMAIL

Qualité de service et relation client à distance

2 ateliers de 3,5 heures (7 heures)

FORMATEUR : DANY PANERO

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

TRAITER UNE RECLAMATION PAR EMAIL

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

#PROGRAMME

Thèmes abordés :

ANALYSER EFFICACEMENT LA RECLAMATION

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

CONSTRUIRE LA REPONSE A LA RECLAMATION

- Définir la stratégie de réponse
- Structurer sa réponse
- Reformuler la réclamation et rassurer le client
- Apporter la solution à la réclamation
- Conclure positivement son email

TECHNIQUES DE REDACTION D'UN COURRIER ELECTRONIQUE

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

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#RELATION CLIENT

ACCUEIL CLIENT ET GESTION DES CONFLITS

3 ateliers de 4 heures (12 heures)

FORMATEUR : LISA COAKLEY

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

ACCUEIL CLIENT ET GESTION DES CONFLITS

COMPETENCES DEVELOPPEES

- Optimiser la qualité de l'accueil direct pour garantir l'image de marque
- Donner une image professionnelle de l'entreprise ˆ ses partenaires et ˆ ses clients
- Augmenter le taux de satisfaction de la le par un accueil efficace.
- Prévenir et gérer l'agressivité de son interlocuteur.
- Traiter les demandes complexes et les clients mécontents
- Maîtriser sa propre émotivité.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Cours via Zoom.
- Partages et réflexions collectives.
- Quiz personnalité
- Mise en scène
- jeux de rôles.

#PROGRAMME

Axes principaux du programme :

- L'accueil, notions et enjeux, savoir identifier la qualité de service attendue
- L'organisation matérielle du poste de travail, outils et techniques du traitement de l'information entrante
- Les techniques de l'entretien en face à face et de l'entretien téléphonique
- Adopter un comportement positif en face à face
- Comprendre la personnalité de l'interlocuteur pour créer l'empathie
- Comprendre pour mieux accueillir le client
- Recueil et analyse des situations délicates
- Gérer son stress face aux clients mécontents
- Maîtriser son interlocuteur et le déroulement de l'échange
- Conclure sur une note positive

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#RELATION CLIENT

REDACTION & PROFESSIONNALISATION DES EMAILS

2 ateliers de 3,5 heures (7 heures)

FORMATEUR : Isabelle OZAN

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

REDACTION ET PROFESSIONNALISATION DES EMAILS

COMPETENCES DEVELOPPEES

- Apprendre à écrire avec un langage approprié
- Les étapes pour construire son email
- Développer son argumentation
- Susciter des réponses
- Résoudre des plaintes
- Eviter les pièges et les incompréhensions

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Cours via Zoom. Partages et réflexions collectives. Exercices pratiques. Rédaction d'écrits types.

#PROGRAMME

Il n'est pas rare en milieu professionnel de recevoir des emails qui n'atteignent pas leur objectif, et ce à tous les niveaux de l'entreprise. Il est important de passer un message commercial clair et concis qui reflète l'image de l'entreprise. Qu'il s'agisse de passer et suivre les commandes, gérer une réclamation, fidéliser et satisfaire la clientèle, l'email aujourd'hui est un outil primordial de communication et de commercialisation qui impacte directement le chiffre d'affaires d'une entreprise.

Axes principaux du programme :

- Se poser les bonnes questions
- Préciser les objectifs et messages clés de l'email
- La rédaction étape par étape
    1. Définir un objet clair et définitif
    2. Adresser le bon interlocuteur
    3. Bien commencer un email professionnel
    4. Structurer le corps de l'email
    5. Rédiger un appel à l'action
    6. Bien conclure l'email professionnel
- Des astuces rédactionnelles pour éviter toute faute professionnelle
- Des exemples de bons et mauvais emails
- Création des réponses-type selon la demande en français et en anglais

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#RELATION CLIENT

PROSPECTION & VENTE PAR TELEPHONE

4 ateliers de 3,5 heures (14 heures)

FORMATEUR : LISA COAKLEY

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

PROSPECTION & VENTE PAR TELEPHONE

COMPETENCES DEVELOPPEES

- Maîtriser les méthodes pour préparer et organiser sa prospection par téléphone
- Construire un argumentaire convaincant et l'adapter à tous les profils
- Savoir questionner et susciter l'intérêt au téléphone
- Structurer et conduire un entretien de vente par téléphone
- Connaître et mettre en œuvre les techniques d'argumentation, de persuasion et de conclusion

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Cours via Zoom. Mise en situations, jeux de rôles. Partages et réflexions collectives. Rédaction des argumentaires, des phrases d'accroches, techniques des questionnements. Traiter les objections.

#PROGRAMME

Se préparer et organiser sa prospection

- Faire un point sur les profils ciblés et les fichiers.
- Enrichir ses fichiers et la qualification des contacts.
- Se poser les bonnes questions pour prioriser ses actions.
- Assurer le suivi des appels : fiche contact, méthode SONCAS.
- Construire ou optimiser son tableau de suivi d'appels.

Construire son argumentaire et préparer ses entretiens

- Connaître son offre et celle de ses concurrents.
- Valoriser ses atouts concurrentiels.
- Construire un argumentaire orienté bénéfices Client (méthode APB).
- Élaborer ses différents scénarios d'appels.
- Adapter son offre et son argumentaire aux différents profils.

Etre percutant et ouvrir le dialogue au téléphone

- Développer son écoute active.
- Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation.
- Lever les barrages au téléphone.
- Identifier le ou les interlocuteurs impliqués.
- Susciter l'intérêt en personnalisant son introduction.
- Utiliser sa voix comme outil percutant.
- Développer son assertivité face à l'agressivité.

Argumenter et mener l'entretien de vente par téléphone

- Découvrir le cahier des charges du prospect.
- Sélectionner les argumentaires adaptés à la cible.
- Traiter tous les types d'objection grâce au questionnement.
- Maîtriser le Story Telling pour favoriser la décision d'achat.
- Gérer les tensions et garder la maîtrise de sa voix.
- Pratiquer l'autodiagnostic.

Développer ses compétences de négociateur au téléphone

- Préparer sa négociation commerciale.
- Savoir présenter son offre de prix initiale.
- Développer son aisance dans les négociations de prix.
- Obtenir une contrepartie à toute concession accordée.
- Maîtriser les techniques de conclusion.

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#BUREAUTIQUE

#bureautique

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#BUREAUTIQUE

Les outils de bureautique sont de plus en plus complets et performants et vous avez certainement l'impression de n'en exploiter qu'une faible partie? Nos formations en bureautique vous permettront de développer de nouvelles compétences ou d'améliorer vos connaissances dans ce domaine.

NOS FORMATIONS EN BUREAUTIQUE

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#BUREAUTIQUE

MAITRISER EXCEL,WORD, OUTLOOK ET POWERPOINT

Volume horaire selon les modules

FORMATEURS :
FLORENCE HOUBRON
CYRIL JOUEN

WORD NIVEAU 1

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

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

#PROGRAMME

CONNAISSANCE DE L'INTERFACE

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

ASTUCES

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

MISE EN FORME

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

GESTION DES OBJETS ET IMAGES

•Insertion, dimensions et recadrage
•Habillage

MISE EN PAGE

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

TABLEAUX

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

ENREGISTREMENT ET EXPORT

•Enregistrement en format natif
•Export en format pdf

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

WORD NIVEAU 2

OBJECTIFS

- Gérer des documents longs avec des mises en page complexes
- Mettre en place des formulaires à imprimer

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

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

#PROGRAMME

MISE EN FORME AVANCEE

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

DOCUMENTS LONGS

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

FORMULAIRES À IMPRIMER

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

PARAMETRAGE DE WORD

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

TRAVAIL COLLABORATIF

•Suivi des modifications
•Enregistrement du document final

ENREGISTREMENT

•Les formats possibles
•Protection d'un document

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

EXCEL NIVEAU 1

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

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

#PROGRAMME

CONNAISSANCE DE L'INTERFACE

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

MISE EN FORME

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

CALCULS ET FONCTIONS

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

MISE EN PAGE

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

GESTION DES LISTES (TABLEAUX)

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

SYNTHESE DE DONNEES ET GRAPHIQUES

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

ENREGISTREMENT

•Enregistrement en format natif et en format pdf

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

EXCEL NIVEAU 2

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

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

#PROGRAMME

REVISION DES BASES ESSENTIELLES

•Rappel des notions vues dans le niveau 1

CONNAISSANCE DE L'INTERFACE

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

MISE EN FORME

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

CALCULS ET FONCTIONS

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

SYNTHESE DE DONNEES ET GRAPHIQUES

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

MISE EN PRATIQUE

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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

POWERPOINT

OBJECTIFS

Niveau 1

- Créer et modifier des diaporamas

Niveau 2

- A identifier selon les niveaux et besoins

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

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

#PROGRAMME

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

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

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

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

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

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

7 - ENREGISTRER
-Choisir le bon format

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#COMMUNICATION DIGITALE

#DIGITAL

Le digital : un levier d'innovation et de croissance pour votre entreprise !
Nos formations en communication digitale vous permettront de développer votre culture digitale, d'approfondir vos connaissances sur ces nouveaux outils, de comprendre comment les utiliser et quel intérêt ils présentent pour votre entreprise.

NOS FORMATIONS EN COMMUNICATION DIGITALE

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

#DIGITAL

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#BUREAUTIQUE

COMMUNICATION DIGITALE

1 SESSION DE 4 HEURES PAR MODULE

FORMATEUR : SIMON COUSIN

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

COMMUNICATION DIGITALE

OBJECTIFS

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

MOYENS PEDAGOGIQUES

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

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

#PROGRAMME

FACEBOOK

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

WHATSAPP

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

INSTAGRAM FOR BUSINESS

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

GERER PLUSIEURS RESEAUX SUR UNE MÊME PLATEFORME

ENVOYER SA PREMIERE NEWSLETTER AVEC SENDINBLUE

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#PERFECTIONNER SON ANGLAIS

#ANGLAIS

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#ANGLAIS

L'anglais est indispensable dans de nombreux métiers ! Nos formations vous permettront d'acquérir un niveau d'anglais nécessaire pour échanger efficacement à l'écrit comme à l'oral et également pour développer vos compétences dans cette langue.

NOS FORMATIONS EN ANGLAIS

- ANGLAIS RESTAURATION
- ANGLAIS PROMOTIONNEL INTERMEDIAIRE
- ANGLAIS MARKETING / EXPORT

Programme sur mesure en fonction de vos besoins

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

ANGLAIS RESTAURATION

3 SESSIONS DE 3,5 HEURES (10,5 heures)

FORMATEUR : LISA COAKLEY

#ANGLAIS

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

ANGLAIS RESTAURATION

OBJECTIFS

- Communiquer en anglais dans le domaine de la restauration
- Répondre correctement aux demandes de la clientèle avec professionnalisme et courtoisie
- Acquérir du vocabulaire et une meilleure maîtrise de la langue
- Réactualiser ses connaissances
- Vaincre ses appréhensions
- Apprendre à faire du « upselling » avec confiance

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Cours via Zoom
- Entrainement à l'oral par le biais de jeux de rôles, simulations et dialogues guidés construits à partir des cartes du restaurant (menus, cartes des vins et boissons…)
- Constitution d'un lexique du vocabulaire spécifique à la restauration.

#PROGRAMME

Comprendre les étapes en anglais de l'accueil du client jusqu'au règlement

1ère partie :

- Pratique de l'expression et de la compréhension orale
- Apports grammaticaux, lexicaux et phonétiques
- Connaître les chiffres et savoir donner un prix
- Acquisition de vocabulaire, formules et phrases types indispensables et spécifiques aux métiers de la restauration

2ème partie :

- Rappels des règles dans l'utilisation des formules de politesse, d'accueil & de prise de congé
- Accueillir le client et l'installer à sa table
- Recevoir et guider : Proposer son aide - Indiquer des directions
- Proposer la carte, une boisson, un vin
- Prendre la commande et conseiller le client : décrire les plats, les vins…

3ème partie

- Savoir effectuer l'étape règlement
- Faire du « upsell »
- Gérer les réclamations du client de l'accueil au règlement
- Fidéliser le client par le service et le conseil

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

ANGLAIS PROMOTIONNEL INTERMEDIAIRE

5 SESSIONS DE 2 HEURES (10 heures)

FORMATEUR : LISA COAKLEY

#ANGLAIS

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

ANGLAIS PROMOTIONNEL INTERMEDIAIRE

OBJECTIFS

- Elargir les bases élémentaires de la langue pour mieux s'exprimer
- S'exprimer en phrases plus élaborées dans des situations de communications quotidiennes ou professionnelles plus complexes
- Savoir éviter les pièges grammaticaux usuels
- Mettre en pratique à l'oral et à l'écrit de nouveau vocabulaire acquis
- Savoir préparer en anglais des textes écrits et messages verbaux promotionnels comme :
    - Communiquer sur les réseaux sociaux
    - Structurer un article pour le blog d'un site web
    - Décrire une offre spéciale
    - Décrire le contenu d'un package
    - Parler de l'image du produit
    - Décrire les points principaux de ventes
    - Comment mettre en avant son produit vis-à-vis la concurrence

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Cours via Zoom
- Entrainement à l'oral par le biais de jeux de rôles,

#PROGRAMME

Module 1 :

Reprise et renforcement des bases à l'écrit et à l'oral

Module 2 :

Apprendre le vocabulaire de la promotion pour valoriser son image. Les astuces pour bien choisir les adjectifs, former les belles tournures de phrases, créer des paragraphes courts et percutants. Souligner ses principaux points de ventes.

Module 3 :

Méthode pour communiquer sur les réseaux sociaux et écrire un blog. Mise en pratique.

Module 4 :

Méthode pour décrire une offre spéciale et/ou un package. Mise en pratique.

Module 5 :

Mise en pratique orale de tous ces travaux en jeux de rôles

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

ANGLAIS MARKETING EXPORT

5 SESSIONS DE 3 HEURES (15 heures)

FORMATEUR : LISA COAKLEY

#ANGLAIS

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

ANGLAIS MARKETING EXPORT

OBJECTIFS

- Acquérir les bases grammaticales de la langue
- S'exprimer en phrases courtes et simples dans des situations quotidiennes et professionnelles
- Savoir bien prononcer
- Apprendre le vocabulaire de base en rapport avec l'activité commerciale
- Etablir un argumentaire de vente en anglais pour convaincre le client
- Comprendre les techniques de questionnement en anglais pour découvrir les attentes du client
- Savoir répondre aux conflits clients et plaintes
- Savoir négocier et conclure une vente
- Comprendre la différence entre le langage américain et le langage anglophone (UK, Australie et Nouvelle Zélande)

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Cours via Zoom
- Méthodes basées sur l'examen TOEIC
- Vocabulaire inspiré du TOEIC
- Visionner des vidéos « business » basées sur les dialogues et négociation
- Mises en scène et jeux de rôles

#PROGRAMME

Aujourd'hui il ne suffit plus de savoir s'exprimer en anglais. L'anglais doit être adapté aux besoins de chaque personne et à son milieu professionnel. La maîtrise de l'anglais devra lui permettre de répondre aux différentes situations commerciales auxquelles elle est confrontée quotidiennement dans son travail.

En matière de marketing export, il faut savoir manier le langage pour : choisir les nouveaux marchés, anticiper les besoins, analyser les concurrents, négocier avec les fournisseurs et acheteurs, déterminer le prix, et comment le promouvoir. Finalement un aspect à ne pas négliger, être à l'écoute active, empathique, savoir questionner et répondre aux objections.

Module 1 (4 heures) :

Réviser les bases : présent simple, futur, présent progressif, présent perfect, passé. Les chiffres, les jours, l'heure, la date, les mois, les prépositions

Module 2 (4 heures) :

Apprendre le vocabulaire adapté à l'activité commerciale et le mettre en pratique oralement et à l'écrit

Module 3 (4 heures) :

Mise en pratique oralement et à l'écrit de la langue pour accueillir et renseigner le client. Apprentissage des techniques de questionnement en anglais (the 5 Ws = Who, Where, When Why, What, How much, How Many)

Module 4 (4 heures) :

Mise en pratique oralement et à l'écrit de la langue pour dérouler un argumentaire de ventes ;

Module 5 (4 heures) :

Mise en pratique oralement et à l'écrit de la langue pour répondre aux plaintes, négocier et conclure la vente

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

ANGLAIS TOURISTIQUE

4 SESSIONS DE 3,5 HEURES (14 heures)

FORMATEUR : LISA COAKLEY

#ANGLAIS

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

ANGLAIS TOURISTIQUE

OBJECTIFS

- Acquérir les bases élémentaires de la langue
- S'exprimer avec des phrases courtes dans des situations de communications quotidiennes ou professionnelles simples
- Bien prononcer
- Eviter les premiers pièges grammaticaux
- Apprendre le vocabulaire de base en relation avec l'activité : pension de famille, petite hôtellerie, activité nautique, terrestre, guide touristique
- Comprendre la différence entre le langage américain et le langage anglophone (UK, Australie et Nouvelle Zélande)

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Cours via Zoom. Rédaction des écrits.
- Mises en scène et jeux de rôles.
- Partages et réflexions collectives.

#PROGRAMME

Module 1 : Réviser les bases

Présent simple, futur, présent progressif, passé. Les chiffres, les jours, l'heure, la date, les mois, les prépositions.

Module 2 : Apprendre le vocabulaire adapté à l'activité

Pension de famille, activité nautique, terrestre, guide touristique. Mise en situation pour pratiquer oralement.

Module 3 : Mise en pratique oralement et à l'écrit de la langue pour accueillir et renseigner le client

Préparer uniquement des phrases courtes et simples selon sa compréhension et pour mieux les retenir.

Module 4 : Mise en pratique oralement et à l'écrit de la langue

Pour parler de son île, de son histoire, partager sa culture avec le client. Préparer uniquement des phrases courtes et simples pour sa compréhension et pour mieux les retenir.

Module 5 : Mise en pratique oralement et à l'écrit de la langue **pour répondre aux plaintes,**

pour confirmer et annuler des réservations et accompagner le client jusqu'à son départ. Préparer uniquement des phrases courtes et simples pour sa compréhension et pour mieux les retenir.

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#TOURISME

#TOURISME

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#TOURISME

NOS FORMATIONS EN TOURISME

Le tourisme est la première ressource de notre Pays. Nous proposons un large panel de formations qui permettront d'accompagner de manière efficace nos partenaires touristiques dans la gestion et la promotion de leur structure.

- GESTION ET COMMERCIALISATION
- COMMERCIALISER VOTRE PRODUIT
- PROMOTION DE SON PRODUIT
- RELATION CLIENT
- COMPTABILITE
- COMPTABILITE PERFECTIONNEMENT
- MESURES SANITAIRES
- ANGLAIS TOURISTIQUE

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

GESTION ET COMMERCIALISATION

3 ATELIERS DE 2 HEURES (6 HEURES)

FORMATEUR : BERTRAND JAUDON

#TOURISME

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

GESTION ET COMMERCIALISATION

OBJECTIFS

- Maitriser et optimiser ses données clients
- Savoir anticiper et préparer sa présence lors d'un salon
- Savoir promouvoir sa pension
- Tirer le meilleur parti d'un salon
- S'appuyer sur l'expérience de chacun des participants

CONTRIBUTION FINALE ATTENDUE

- Structurer sa base de données clients et optimiser sa présence à un salon

PUBLIC VISE

- Gérants et personnels des hôtels de famille

METHODE ETR OUTILS PEDAGOGIQUES

- Quizz connaissances
- Exposés
- Cas pratiques
- Mises en situation

BILAN ET VALIDATION DE FORMATION

- Evaluation à chaud en fin de formation
- Attestation de stage

#PROGRAMME

TOURISME

Optimiser son fichier clients et préparer son plan d'action commercial : 2 x 2h

- Récolter et exploiter les données Clients ;
- Les attentes de la clientèle touristiques (locale et internationale) ;
- Les objectifs à atteindre – La qualité totale ;
- Les pistes de développement commerciales.

Cas pratique : Préparer sa participation au salon du tourisme (actions à définir avant, pendant et après l'évènement) : 2 h

Préparer son salon :

- Budget / logistique / rétroplanning / recueil d'informations ;
- Stand : agencement, matériel… ;
- Outils promotionnels, supports de communication, réseaux sociaux… ;
- Communiquer autour de l'événement.

Pendant le salon :

- Les pratiques gagnantes pour un salon réussi : communication / répondre aux FAQ / préparer un argumentaire / attitudes / préparation du suivi.

Apres le salon

- Suivre et évaluer les retombées d'un salon : communication / organisation.

Spécificités d'un salon « on line »

- Les outils de communication;
- Valorisation de ses produits & offres.

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#TOURISME

COMMERCIALISER VOTRE PRODUIT

MAITRISER LA CHAINE DE DISTRIBUTION ET LES OUTILS DE COMMERCIALISATION

🕐 3 ATELIERS DE 2 HEURES EN GROUPE (6 HEURES)
+ 2 heures en individuel

✔ **FORMATEUR :** PIERRE LESAGE

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

STRUCTURER VOS PRODUITS ET CONTRATS

OBJECTIFS

- Maîtriser la chaine de distribution
- Positionner son produit et son offre sur les marchés
- Analyser son produit par rapport à la concurrence
- Structurer ses contrats et ses conditions générales de vente (CGV)

METHODE ETR OUTILS PEDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques
- Exercices inter sessions
- Accompagnement individuel pour une mise en pratique

BILAN ET VALIDATION DE FORMATION

- Evaluation à chaud en fin de formation
- Attestation de stage

#PROGRAMME

TOURISME

Le Produit

•Définition
•SWOT
•Competitive set
•Market intelligence
•Brochure, flyer, photo, video, fiche technique, outil de vente online et utilisation des réseaux sociaux

La distribution

•Etudes des canaux de distribution
•Segment de clientèle
•Tarification par segment et par marché

L'aspect contractuel

•Le contrat entre la pension et l'intermédiaire
•Les conditions de réservation
•Les conditions d'annulation
•Les conditions de paiement

La réservation

•Plateforme de distribution
•Allotement, Free sale, Sell & report
•Channel manager et bed bank
•Template de réponse à une demande de réservation individuelle ou à une annulation

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

PROMOTION DE SON PRODUIT

Les outils de promotion : packages, offres spéciales, valeurs ajoutées…..

4 ATELIERS DE 2 HEURES (8 HEURES)

FORMATEURS :
LISA COAKLEY & DANY PANERO

#TOURISME

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

PROMOUVOIR VOTRE PRODUIT

OBJECTIFS

- Savoir promouvoir mon produit à l'international et au niveau local
- Savoir calculer le coût d'un package ou d'une offre spéciale
- Identifier les points forts de mon produit et les exploiter dans les différentes options de promotion

METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques
- Exercices inter sessions

BILAN ET VALIDATION DE FORMATION

- Evaluation à chaud en fin de formation
- Attestation de stage

#PROGRAMME

Faire une analyse SWOT ou MOFF (menaces, opportunités, forces, faiblesses) de mon produit vis-à- vis de la concurrence

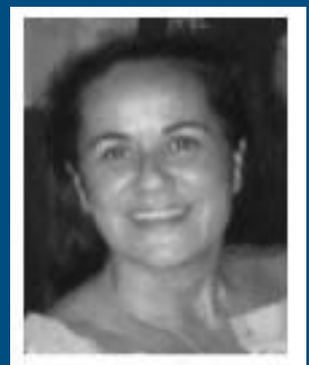
- Identifier l'image de mon produit : authentique, familial, sportif, culture, nature, nautique…
- Identifier mes principaux atouts (key selling points)
- Mettre en avant l'image et les points forts de mon produit auprès des clients
- Créer un package (hébergement + repas + transferts) : calculer le coût et les commissions (pour le marché international ou local)
- Choisir l'« added value » adaptée (valeur ajoutée) pour promouvoir mon produit : cocktail d'arrivée offert, transferts offerts, early check-in (arrivée plus tôt) ou late check out (départ tardif) offerts, excursion ou produit local artisanal...

1er module : Analyse SWOT et travail sur l'image de mon produit. Quel client vise-t-on ? (Persona Marketing)
2ème module : Méthode pour identifier mes principaux atouts et mise en pratique par chaque participant. Comment les mettre en avant et sur quels supports ?
3ème module : Méthode d'analyse et de calcul pour créer un package pour la clientèle locale et internationale
4ème module : Méthode d'analyse et de calcul pour créer une offre spéciale avec une « added value ».

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

RELATION CLIENT

Optimiser sa relation avec les clients, gérer les réclamations clients



4 ATELIERS DE 2 HEURES (8 HEURES)

FORMATEUR : DANY PANERO

#TOURISME

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

RELATION CLIENT

OBJECTIFS

- Répondre efficacement aux litiges et adopter une démarche professionnelle pour traiter les réclamations
- Adopter l'attitude adéquate et réagir positivement face aux situations délicates
- Gérer les situations délicates pour fidéliser durablement les clients
- Faire d'un client mécontent un client satisfait

METHODE ETR OUTILS PEDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques

BILAN ET VALIDATION DE FORMATION

- Evaluation à chaud en fin de formation
- Attestation de stage

#PROGRAMME

Optimiser sa relation Clients et gérer les réclamations

Adopter une attitude d'écoute
- Les règles de base de la communication
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation le para verbal et le non verbal

Comprendre le besoin du client
- Identifier les différents types de clients
- Poser les bonnes questions
- Maîtriser la reformulation
- Ecouter 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

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#TOURISME

COMPTABILITE

Maîtriser les chiffres

6 ATELIERS DE 2 HEURES (12 HEURES)

FORMATEUR : PATRICIA MIKALEFF

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

COMPTABILITE

OBJECTIFS

- Acquérir les fondamentaux de la comptabilité
- Acquérir le vocabulaire comptable de base
- Comprendre la logique de construction d'un compte de résultat et d'un bilan
- S'appuyer sur le compte de résultat pour optimiser sa gestion
- S'approprier les mécanismes des aides fiscales et sociales

METHODE ETR OUTILS PEDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques
- Exercices inter sessions

BILAN ET VALIDATION DE FORMATION

- Evaluation à chaud en fin de formation
- Attestation de stage

#PROGRAMME

Analyse du compte de résultat (2h)
•Outil de pilotage essentiel, pourquoi ?
•Les différentes charges à justifier (variables et fixes, amortissement)
•Comment les classifier
•Le résultat avant et après impôt

Exercices pratiques sur le compte de résultat (2 fois 2h)
•Calculer un amortissement
•Exercice sur les charges variables et fixes
•Etablir un compte de résultat à partir d'une balance
•Calculer l'impôt

Aides fiscales et sociales proposées par le territoire. Comment s'y préparer ? (2h)
•Quelles aides sont proposées ? Se tenir informé
•Mettre à jour sa comptabilité 2020
•Création d'un tableau de variation annuel et mensuel sur Excel

La TVA (2h)
•Le mécanisme de la TVA
•La notion d'assujetti
•Quels sont les différents régimes et différents taux applicables
•Les dépenses exclues du droit à déduction

La TVA exercice (2h)
•Le calcul depuis le HT et le TTC
•Savoir établir une déclaration de TVA
•Les contrôles et rapprochements avec les déclarations de TVA et fiscales

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

#TOURISME

MESURES SANITAIRES

ACCUEILLIR VOS CLIENTS EN TOUTE SECURITE

2 ATELIERS DE 2 HEURES (4 HEURES)

FORMATEUR : BERTRAND JAUDON

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

ACCUEILLIR VOS CLIENTS EN TOUTE SECURITE

OBJECTIFS

- Etudier le Coronavirus COVID-19, ses caractéristiques et les principales consignes de sécurité à suivre
- Connaitre et adopter les règles de prévention et d'hygiène au travail
- Adopter une organisation du travail optimale pour limiter les risques de contamination du virus au sein de l'entreprise

METHODE ETR OUTILS PEDAGOGIQUES

- Document Power Point
- Exposé avec schémas explicatifs
- Exemple de procédures de travail et de documents à afficher

BILAN ET VALIDATION DE FORMATION

- Evaluation à chaud en fin de formation
- Attestation de stage

#PROGRAMME

MIEUX CONNAITRE LA COVID 19 ET LES MOYENS DE LUTTE

Informations générales
•Qu'est ce que la Covid 19 (les moyens de transmission, le temps d'incubation, les symptômes)
•Les personnes à risques
•Les zones d'exposition à risque
•Comment protéger mes salariés, mes clients
•Que faire dés l'apparition des 1er symptômes

Les idées reçues
•Enumération et explications des idées reçues sur la maladie
•Sur les modes de transmission
•Sur les moyens de lutte

Rappel des gestes barrières usuels
•Distanciation sociale - Port du masque - Lavage des mains

LES MESURES DE BASE A APPLIQUER EN ENTREPRISE

Les mesures de bases
•Gestion des flux et des espaces
•Distanciation physique (accueil, accompagnement …)

Mesures pour éviter la contamination des salariés
•Sécurité et équipement
•Organisation du travail

Le nettoyage et la désinfection
•Surface et mobiliers
•Espaces communs (zone d'accueil, restaurant, bar ..)
•Sanitaires
•Locaux professionnel et bureaux
•Systèmes de ventilation
•Gestion des déchets

LES MESURES COMPLEMENTAIRES PAR TYPES D'ACTIVITES

Hébergements - Transports nautiques et terrestres
Prestataires d'activités

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

Contactez-nous pour plus d'informations :

hsf-espaceformation@mail.pf
Tel : 87 78 10 16

www.hsf-espaceformation.com

n° SEFI 000455

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE