HSF TAHITI

ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL

VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

# CATALOGUE DE FORMATION 2023-2024

87 78 10 16 / 87 16 96 50

Hsf-espaceformation@mail.pf

www.hsf-espaceformation.com

N°SEFI : 455
N° Tahiti : A39096
N° RCS : 12185B

# SOMMAIRE


**L'édito**

**NOTRE APPROCHE PÉDAGOGIQUE** 5

- PAA
- Process com
- Parcours sur mesure

**NOTRE ESPACE DE FORMATION / L'ÉQUIPE HSF** 14

**NOS FORMATIONS**

**Management** 19

- Management Acte 1
- Management Acte 2
- Management Acte 3
- Conduire une réunion
- L'entretien d'évaluation
- Management transversal
- Management chef d'équipe
- Accompagner et faire vivre le changement
- La fonction de tuteur
- Intégrer les RPS dans sa pratique managériale
- Coacher ses commerciaux
- Manager autrement
- Manager à distance
- Management & performance
- Piloter son activité avec des tableaux de bord
- Le triangle de Karpman
- Accompagnateur Manager-coach
- Le lean management
- Le diagnostic managérial

**Process communication** 39

- Process com Niveau 1
- Process com Niveau 2 – Perfectionnement
- Process com Niveau 3 – Matinales
- Process Com Vente

**Vente & relation clientèle** 45

- Process Com – Vente
- Les fondamentaux du merchandising
- B2B – Acte 1
- B2C – Acte 1
- Gérer les réclamations en face à face
- Gérer les réclamations au téléphone
- La prospection au téléphone
- Les fondamentaux de l'accueil

**Communication et développement personnel** 54

- Prendre la parole en public Acte 1
- Prendre la parole en public Acte 2
- La communication digitale pour le marché local
- Media training
- Vers une communication bienveillante
- Professionnaliser ses écrits
- La note de synthèse
- La gestion des conflits
- Accompagner au changement de poste
- La gestion du stress dans le monde professionnel
- Gérer son temps et ses priorités
- Ateliers collaboratifs & créatifs
- Formation de formateur – Conception pédagogique
- Formation de formateur – Animation en salle

**Ressources humaines (R.H)** 69

- Droit social (RH / Management)
- Gestion des compétences - GPEC
- Concevoir et mettre en œuvre un plan de formation
- Recruter et intégrer un collaborateur
- Rédiger une fiche de poste

# SOMMAIRE


**Gestion de projet** 76

- Piloter et Manager en mode projet
- Préparer, puis piloter un projet d'entreprise en mode agile
- MS Project & Klaxoon, outil collaboratif

**Gestion & comptabilité** 80

- Les essentiels de la comptabilité
- Le contrôle de gestion et l'analyse financière
- La gestion des stocks
- La gestion de la paie

**Bureautique & NTIC** 85

- Excel Niveau 1
- Excel Niveau 2
- Word Niveau 1
- Word Niveau 2
- S'organiser et échanger avec Outlook
- Photoshop Niveau 1
- Photoshop Niveau 2
- Indesign
- Powerpoint
- Illustrator

**Langues** 96

- Anglais – Documentation technique
- Anglais – Conversationnel débutant
- Reo Maohi

**Santé & Sécurité** 100

- Risques psycho-sociaux
- Hygiène alimentaire
- Lutte contre le feu
- Prévention et secours civiques
- Mesures sanitaires – Accueillir vos clients en toute sécurité

**NOTRE EXPERTISE TOURISME** 106

**Promotion & Commercialisation**

- Structurer votre produit et vos contrats
- Optimiser sa présence à un salon
- Promouvoir votre produit

**Relation client**

- Relation client – Optimiser sa relation clients et gérer les réclamations

**Communication**

- Facebook pro – Créer et animer sa page Facebook
- Créer et envoyer facilement sa première Newsletter
- Créer facilement son site internet

**Langues**

- Anglais pro – commercial et touristique
- Anglais pro – restauration

**Produits & services**

- Techniques culinaires – La cuisine authentique Polynésienne
- Service qualité – Les bases d'un service de qualité au restaurant
- Service qualité – Les bases d'un service de qualité dans les chambres et Bungalows


## AUTRES FORMATIONS CONSTRUITES SUR MESURE SELON VOTRE CAHIER DES CHARGES

## POUR LES FORMATIONS À DISTANCE MERCI DE NOUS CONSULTER PAR EMAIL OU PAR TÉLÉPHONE !


87 78 10 16 / 87 16 96 50
Hsf-espaceformation@mail.pf
www.hsf-espaceformation.com


**...et des rendez-vous annuels avec des intervenants experts de l'île de La réunion et de métropole – Demandez notre newsletter!**

# L'ÉDITO

**HSF met à votre disposition des outils et approches impactant pour des dispositifs de formation adaptés.**

## Le présentiel à distance par HSF…

- Des formats courts adaptés au distanciel
- Alternance de classes virtuelles et d'intersessions (Quizz, vidéo, ressources à consulter…)
- Combinaison E-Learning + ateliers coaching
- Des « web'ateliers » inclusifs et participatifs

## Des formations de qualité et des méthodes innovantes pour aiguiser vos compétences

- Des formateurs experts et passionnés basés en Polynésie, en Métropole ou à La Réunion
- Des engagements de qualité sur les contenus et méthodes
- Des E-learning Communication, Management & Vente
- Des séminaires de formation Experts : Intergénérationnel & Management à distance, l'approche Talents pour revitaliser Vente & Management, des organisations agiles avec l'approche compétence
- Des actions de teambuilding et des ateliers collaboratifs vitaminés !

## Des parcours de formation sur mesure permettant l'acquisition progressive de compétences

- Mieux communiquer avec la Process com
- Les multiples compétences du manager
- Les multiples compétences de l'assistante
- Dynamiser vos équipes de vente
- La compétence au cœur des Rh et du management

## Une offre de formations pour les Acteurs du Tourisme

- Des programmes « métiers »
- Une équipe pédagogique experte de l'industrie touristique
- Une connaissance pointue des enjeux du tourisme polynésien

## Une transmission dématérialisée et rapide de tous vos documents

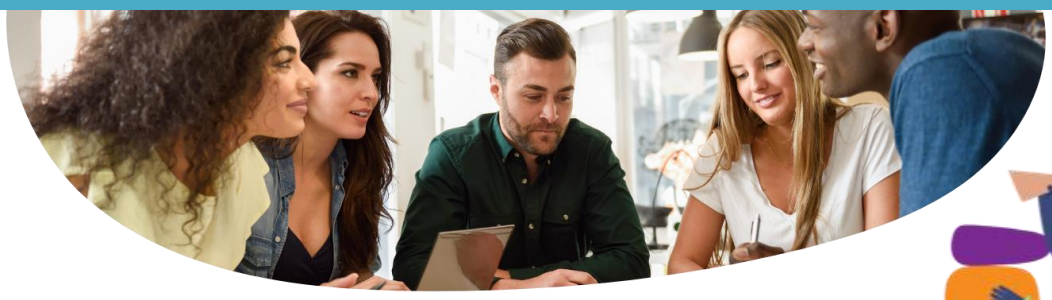
- Tous nos outils sont automatisés pour vous permettre d'accéder sans délai aux documents de chaque session.

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

# NOTRE APPROCHE PÉDAGOGIQUE

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

## DES PROGRAMMES DE FORMATION SUR MESURE PERMETTANT L'ACQUISITION PROGRESSIVE DE COMPÉTENCES



### MIEUX COMMUNIQUER AVEC LA PROCESS COM

- Des formations inter ou intra-entreprises pour **professionnaliser sa communication et mieux gérer les conflits** (Process com 1, 2, 3)
- Des **dispositifs de formation Process Com** pour vos équipes de vente ou vos directeurs des Ressources Humaines
- Des **ateliers de co-développement**
- Des **séminaires de cohésion**
- Un outil **innovant** et **percutant** pour consolider la cohésion

### LES MULTIPLES COMPÉTENCES DU MANAGER

- Des formations inter ou intra-entreprises sur les **techniques et la communication managériale, l'entretien d'évaluation, l'accompagnement au changement, la sensibilisation au droit social et aux RPS, le management en mode projet, la culture de la performance, le management à distance, les outils de pilotage ou encore les essentiels de la comptabilité.**

### DYNAMISER VOS ÉQUIPES DE VENTE

- Allier des formations sur les techniques de vente à des formations sur la posture commerciale
  1. Des modules sur les techniques de vente B2B et B2C avec la vidéo (atelier Pédagogique d'Appropriation active)
  2. Des modules avec la Process Com pour développer la posture commerciale et ajuster son argumentaire de vente

### LA MISE EN PERSPECTIVE PROFESSIONNELLE

- Plusieurs séquences en format **Blended Learning** pour que chacun soit acteur de son parcours professionnel
- Des **sessions collectives alternées avec des sessions individuelles** et des travaux concrets sur une plateforme d'analyse (diagnostiquer ses compétences et engager des actions pour progresser)
- Un **accompagnement** et des conseils sur mesure pour construire sa trajectoire professionnelle

**MO²Api© 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.

### 1. *Lire*

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

### 2. *Voir, entendre, écrire*

***Mémoire***

### 3. *Faire*

***Tester sa compréhension par l'action / Ex: un exercice ou une 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©

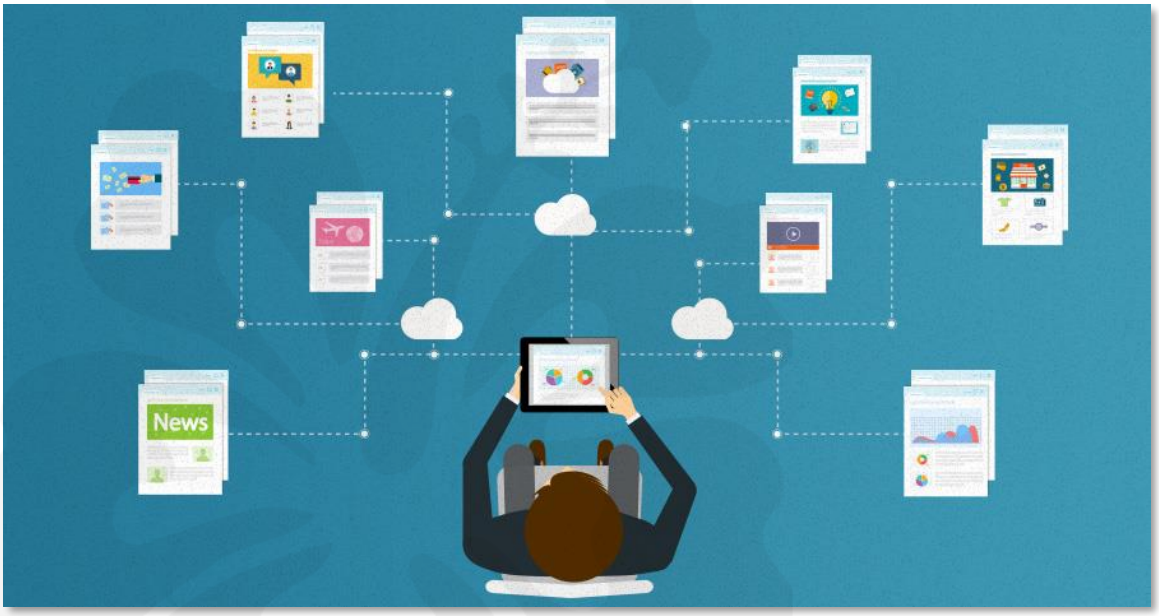
# LES INGRÉDIENTS DE LA PAA©

| 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.



NOTRE
# GAMME DE FORMATIONS

DES **FORMATIONS DE QUALITÉ**
ET DES **MÉTHODES INNOVANTES**
POUR **AIGUISER VOS COMPÉTENCES !**

**COMMUNICATION**
**& DÉVELOPPEMENT PERSONNEL**

**MANAGEMENT**

**RELATION CLIENT & MARKETING**

**RESSOURCES HUMAINES**

**GESTION DE PROJET & GESTION DE CRISE**

**SANTÉ & SECURITÉ**

**TOURISME**

**GESTION D'ENTREPRISE**

DES SERVICES EXCLUSIFS ET DANS L'AIR DU TEMPS :
CAP sur le Blended learning !
Présentiel, E.learning, Coaching,
Classes virtuelles & Intersessions....

87 78 10 16 / 87 76 96 50
hsf-espaceformation@mail.pf
www.hsf-espaceformation.com

HSF déploie des formations dans plusieurs domaines de compétences et s'appuie sur un **outil de gestion fiable** facilitant l'administration et la logistique de toute action.

Tous **nos outils sont automatisés** pour vous permettre de recevoir sans délai les conventions de formation et les convocations. Vous accèderez à tous les documents post-formations avec un accès privé sur notre plateforme (feuille de présence, évaluations à chaud, attestation de formation et tout autre document que vous souhaiterez inclure). Les apprenants ont également un accès leur permettant notamment d'exprimer leurs attentes avant la formation et de disposer de l'ensemble des supports de la formation.

Nous disposons de **4 salles au centre commercial du Lotus** à Punaauia et **d'1 salle** au sein du complexe sportif de la FTF, à **Pirae**. Elles sont toutes équipées et climatisées. De nombreux parkings gratuits disponibles.

# NOS **PARCOURS DE FORMATION** SUR MESURE

## LES MULTIPLES **COMPÉTENCES DU MANAGER**

- Les techniques et la communication managériales
- L'entretien d'évaluation
- L'accompagnement au changement
- La sensibilisation au droit social et aux RPS
- La culture de la performance
- Le management à distance
- La conduite de réunion et la prise de parole en public
- Les outils de reporting
- Le diagnostic managérial
- Manager dans la diversité
- Manager en mode projet

## **DYNAMISER** VOS ÉQUIPES DE VENTE

- Les techniques de vente B2C et B2B
- Vendre et négocier avec la Process COM®
- Animer son équipe commerciale
- Gérer les réclamations (en face à face et au téléphone)
- Prospecter au téléphone
- Développer un accueil de qualité
- Les techniques de merchandising

87 78 10 16 / 87 76 96 50
hsf-espaceformation@mail.pf
www.hsf-espaceformation.com

HSF s'entoure de consultants-formateurs experts dans leur domaine justifiant d'expérience et de reconnaissances professionnelles dans leur champ de compétences.

Ils sont aussi et surtout d'excellents pédagogues, aptes à accompagner chaque collaborateur dans sa conduite du changement et l'acquisition de nouvelles compétences.

La **diversité** et **l'expertise** des intervenants dans les thématiques proposées nous permettent de **construire des parcours de formation sur mesure.**

L'efficacité pédagogique repose aujourd'hui sur un mix de modalités à même de répondre aux multiples besoins :

**Formation en présentiel**
**Formats courts** adaptés au distanciel
**Alternance de classes virtuelles et d'intersessions** (Quizz, vidéo, ressources à consulter…)
**Combinaison** E-Learning + ateliers coaching

C'est pourquoi nous avons entrepris une démarche de formation digitale en faveur de notre équipe pédagogique, assurée par des ingénieurs en formation, afin de maitriser les techniques d'animation à distance comme en présentiel et les outils ludiques incontournables.

Nous poursuivons nos créations et réflexions autour de méthodes innovantes pour aiguiser vos compétences et celles de vos collaborateurs, **quelque soit le site où ils se trouvent!**

HSF a ouvert son **espace Recrutement** avec une recruteuse expérimentée et vous accompagne de A à Z :

°définition de votre besoin,

°rédaction de l'offre d'emploi,

°sourcing des candidatures,

°entretiens téléphoniques et physiques,

°présentation des profils les plus adaptés à votre besoin,

°suivi des candidatures, finalisation du recrutement.

Cette expertise nous permet également **d'intégrer la dimension RH chez les managers**, et de les accompagner vers **une montée en compétences RH de la fonction managériale** (revalorisation de la fonction du manager).

# MIEUX COMMUNIQUER AVEC PROCESS COMMUNICATION MODEL®

LES FORMATIONS EN **PROCESS COMMUNICATION MODEL®** VOUS DONNERONT LES CLÉS POUR **AJUSTER VOTRE STYLE DE COMMUNICATION MANAGÉRIALE ET COMMERCIALE**

## FORMATION EN PROCESS COMMUNICATION MODEL® (NIVEAUX 1, 2 ET 3) :

Pour professionnaliser sa communication et mieux gérer les conflits

## FORMATION VENDRE ET NÉGOCIER AVEC PROCESS COMMUNICATION MODEL® :

Pour professionnaliser son approche des entretiens de vente et comprendre le fonctionnement et les attentes de ses interlocuteurs

Pour développer des entretiens commerciaux constructifs

**DISPONIBLES EN PRÉSENTIEL, À DISTANCE OU COMBINÉS !**

87 78 10 16 / 87 76 96 50
hsf-espaceformation@mail.pf
www.hsf-espaceformation.com

Process Communication Model (PCM) est un outil qui permet de consolider un collectif, qui se renforce grâce aux différences.

**Leadership individuel et inclusif**
Si vous savez ce dont les membres de votre équipe ont besoin, vous saurez comment vous connecter à eux et veiller à **leur motivation.**

**Moins de stress, plus d'énergie**
Vos équipes auront un outil pratique pour transformer des situations potentiellement conflictuelles en échanges constructifs.

**Efficacité opérationnelle renforcée**
Réduire la mécommunication, l'échec de la communication et renforcer l'efficacité des équipes. Moins de confusion pour plus de clarté. Moins de discussions inutiles pour plus d'action.

# NOTRE ESPACE DE FORMATION EN PRÉSENTIEL

# NOTRE ESPACE DE FORMATION

## UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS DE LA FORMATION À VOTRE SERVICE

**En fonction de vos besoins, l'équipe HSF développera avec vous un programme de formation sur mesure et adapté à vos équipes.**

**Karine VILLA**

Gérante, conseillère en formation

**Werner MAJEWSKI**

Consultant-formateur certifié Process Com

**Sandy GAULTIER**

Administration, Logistique & Développement

**Laelly MOU FAT**

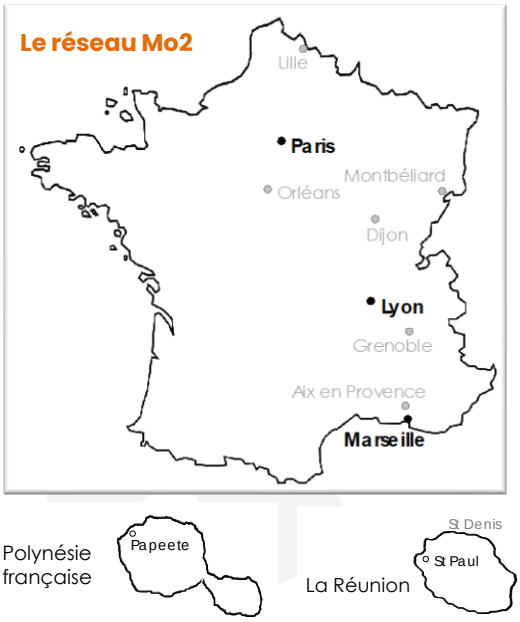
Assistante Administration

**Hinatea REVEL-GAUDERMEN**

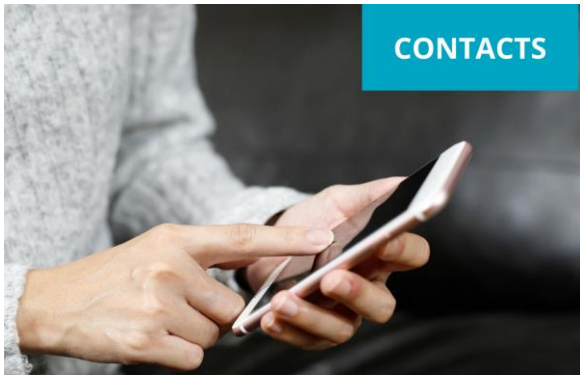
Communication & développement

**Lisa COAKLEY**

Consultant-formateur / commercialisation




**HSF, c'est également 12 consultants formateurs, experts et passionnés, basés en Polynésie Française, en France métropolitaine et à l'île de La Réunion.**




**HSF Espace Formation**

CENTRE COMMERCIAL LE LOTUS
BP 380712 PUNAVAI – PUNAAUIA 98 718
Enregistré sous le n° SEFI 000455
www.hsf-espaceformation.com

87 76 96 50 / 87 78 10 16

Hsf-espaceformation@mail.pf

Hsf-Espaceformation

# NOTRE ESPACE DE FORMATION

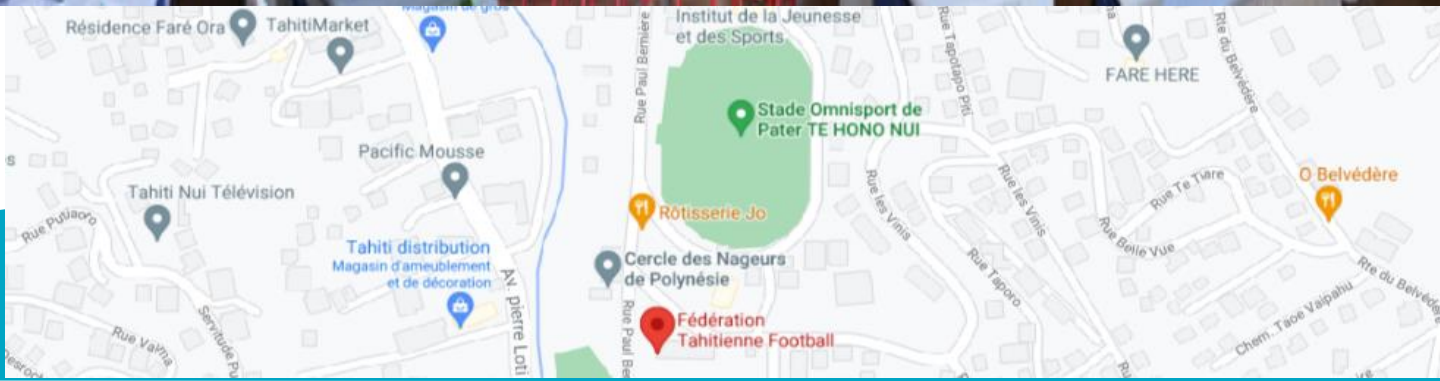
## Côte Ouest : Centre commercial du Lotus à PUNAAUIA
## Côte Est : Centre technique de formation FTF à PIRAE

HSF ESPACE FORMATION met à votre disposition **4 salles au centre commercial du Lotus** à Punaauia (capacité totale de 42 personnes) et de **1 salle** au sein du complexe sportif de la FTF (capacité totale de 30 personnes) , à **Pirae**.

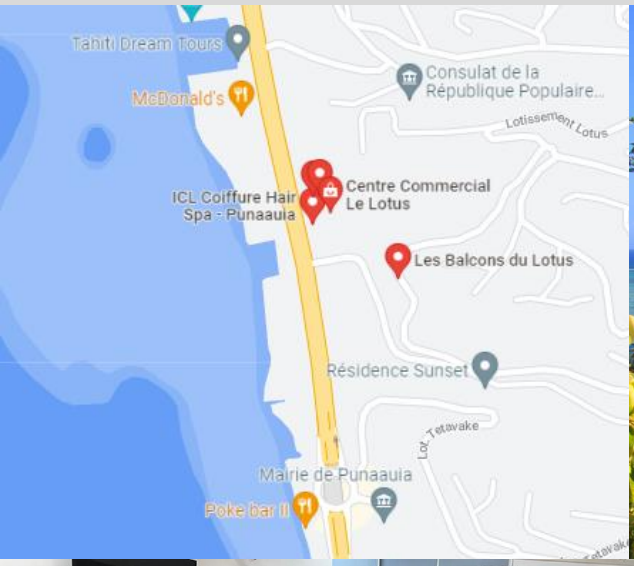
Nos salles sont climatisées et équipées avec écrans TV, vidéo-projecteurs, paperboards, ordinateurs fixes, PC portables, connexion internet.

Des parkings gratuits offrent un accès facile à nos espaces de formation.

Nous bénéficions de possibilités de restauration à proximité de nos salles, notamment avec nos partenaires : restaurant Ginger au centre commercial Le Lotus et restaurant Set Beach Club à l'immeuble Le Bihan.



# NOTRE ESPACE DE FORMATION

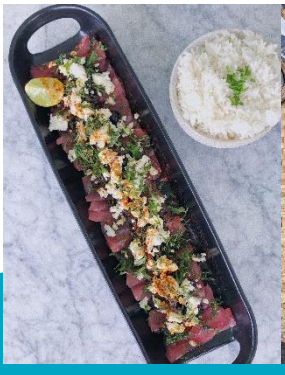


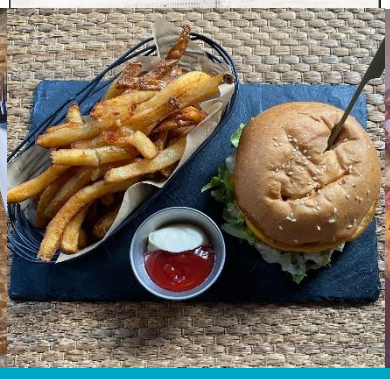
## Restaurant Set Beach Club à Pirae :

Salades, burgers, pizzas, carpaccio, poke, poisson cru, viandes

## Restaurant Ginger au centre commercial Le Lotus :

Salades, burgers, pizzas, carpaccio, pâtes





# NOS FORMATIONS EN MANAGEMENT

# PRENDRE LA DIMENSION DU POSTE DE MANAGER

MANAGEMENT

## MANAGEMENT ACTE 1

### OBJECTIFS :

- Réfléchir à son rôle et à ses responsabilités en tant que manager
- Identifier son style managérial
- Trouver sa posture managériale et assumer ses fonctions : piloter, animer et motiver
- S'approprier les méthodes et outils pour manager efficacement au quotidien

### PUBLIC VISÉ :

- Jeunes managers dans les 6 premiers mois de la prise de poste, ou juste avant
- Collaborateurs non managers en situation de management de fait : situation de transition, management transversal

### PRÉREQUIS :

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### 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

➢ Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

# MAÎTRISER LES ENTRETIENS

MANAGEMENT

MANAGEMENT ACT 2

## 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 !

## PUBLIC VISÉ :

- Jeunes managers dans les 6 premiers mois de la prise de poste, ou juste avant
- Manager 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 les films « les face à face du manager »
- Attentes et fiche préparatoire

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

- Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

## 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 compétences

## 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

- Éviter 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

# MANAGEMENT EN SITUATION DIFFICILE

COMPRENDRE POURQUOI UNE SITUATION VOUS EST DIFFICILE ET COMMENT LA GÉRER

MANAGEMENT

**MANAGEMENT ACTE 3**

## OBJECTIFS :

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

## PUBLIC VISÉ :

- Tout manager souhaitant prendre du recul sur sa manière de traiter les situations difficiles.

## PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire.

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel

*2 jours*

### APPRÉHENDER LES DIFFÉRENTS 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 DIFFICULTÉS ET NOS RÉACTIONS

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

### ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS

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

### MANAGER DES PERSONNALITÉS 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 ?
- Manager des collaborateurs de différentes générations (X Y Z)

- Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

Adresse : BP 380 712 – 98718 Punaauia – Contact tél : 87 78 10 16 / 87 76 96 50 / hsf-espaceformation@mail.pf / www.hsf-espaceformation.com / N° SEFI : 000455

# PILOTER, MOTIVER, DIRIGER, DÉCIDER SUIVRE & FAIRE SUIVRE

MANAGEMENT

## CONDUIRE UNE RÉUNION

### 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

### PUBLIC VISÉ :

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

### PRÉREQUIS :

- Aucun.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

07h00

Présentiel
*1 jour*

### PRÉPARER SA RÉUNION

- Les différents types de réunion : information, décision, production, résolution de problèmes
- Objectifs, contenu, 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 les 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

- Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

- 33 500 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# LE RDV ANNUEL POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES & PERFORMANCES

MANAGEMENT

## L'ENTRETIEN D'ÉVALUATION

### 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 relais de l'action RH pour le développement de compétences des collaborateurs

### PUBLIC VISÉ :

- 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

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➢ Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### 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

### MOTIVER

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

### RECUEILLIR LES ATTENTES

- Traduire les attentes en demandes concrètes : missions, formation,évolution, rémuneration
- 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

# MANAGEMENT DE PROJET & ORGANISATIONS MATRICIELLES

MANAGEMENT

## MANAGEMENT TRANSVERSAL

### 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

### PUBLIC VISÉ :

- À ceux qui doivent conduire des missions en mode projet, qu'ils soient managers ou non
- À ceux qui souhaitent gagner en efficacité dans une structure matricielle
- À 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

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

- Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### SITUER LE MANAGEMENT TRANSVERSAL DANS SON ORAGNSISATION

- 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 decisions
- Animer l'équipe : réunions d'équipe transversal

### 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
- Établir 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

# MANAGER UNE ÉQUIPE DE TECHNICIENS

MANAGEMENT

## MANAGEMENT CHEF D'ÉQUIPE

### 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

### PUBLIC VISÉ :

- Chefs d'équipe manageant des collaborateurs ouvrier 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

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➢ Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### 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 compétences: 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

- Établir 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 demotivation
- 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 CLÉS DU CHANGEMENT POUR FAIRE ADHÉRER SON ÉQUIPE

MANAGEMENT

## ACCOMPAGNER ET FAIRE VIVRE LE CHANGEMENT

### OBJECTIFS :

- S'approprier les 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 des ses équipes

### PUBLIC VISÉ :

- Managers
- Dirigeants

### PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### COMPRENDRE LA SITUATION DE CHANGEMENT

- Typologie des changements
- Le processus psychologique
- Diagnostiquer les freins au changement
- Identifier les leviers pour engager le changement

### MANAGER LE CHANGEMENT DANS SON ÉQUIPE

- Communiquer la vision
- Faire adhérer autour de la stratégie globale et donner du sens
- Les ressorts de la communication en situation de changement
- L'analyse socio dynamique des acteurs : comprendre et s'ajuster à la position et stratégie des acteurs pour créer la dynamique du changement ; enjeux du management adaptatif
- Les multiples facettes du rôle du manager en situation du changement :
  - Manager leader
  - Manager Coach
  - Manager pilote
- Piloter les conditions de la réussite du changement :
  - Outils de communication
  - Fixation d'objectifs
  - Délégation et contrôle
  - Cohésion d'équipe
- Les attitudes à développer / les comportements à éviter
- Les étapes clés de la réussite du changement
- Les valeurs des entreprises performantes

### Cas pratique

- Acquisition et mise en œuvre des outils du changement autour de cas pratiques en lien avec le contexte
- Analyse de situations de l'entreprise en lien avec la dynamique du changement
- Travail en sous-groupes sur les résistances au changement en distinguant structure/groupes/personnes et la gestion de ces résistances

- Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

Adresse : BP 380 712 – 98718 Punaauia – Contact tél : 87 78 10 16 / 87 76 96 50 / hsf-espaceformation@mail.pf / www.hsf-espaceformation.com / N° SEFI : 000455

# EXERCER LA FONCTION DE TUTEUR

MANAGEMENT

## OBJECTIFS :

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

## PUBLIC VISÉ :

- Toute personne ayant à exercer la fonction de tuteur en entreprise

## PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### 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, etc.)
- Définir des objectifs pédagogiques
- Établir 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

### ÉVALUER 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

- Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# COMMENT INTÉGRER LES RPS DANS SA PRATIQUE MANAGÉRIALE

MANAGEMENT

MANAGEMENT & RPS

## OBJECTIFS :

- Décrypter les situations de souffrance au travail
- Repérer et analyser les risques psycho-sociaux et en organiser la prévention
- Cerner les causes et les conséquences pour l'individu et l'entreprise
- Sécuriser les pratiques et savoir réagir
- Participer à l'amélioration du bien-être au travail

## PUBLIC VISÉ :

- Managers
- Dirigeants

## PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire.

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

# PROGRAMME

07h00

Présentiel
*1 jour*

## AXES COUVERTS

- Comprendre ce que sont les risques psychosociaux, savoir repérer leurs causes et détecter les signaux d'alerte typiques
- Les obligations légales du manager / employeur en matière de dépistage et d'évaluation des RPS
- Démarche de référence et indicateurs pertinents en matière de prévention des RPS
- Le rôle déterminant du manager en matière de détection, de prévention et de traitement des RPS

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### MISE EN VISIBILITÉ DES RPS ET DE LEUR DANGEROSITÉ

- Définition des RPS
- Les différentes formes de RPS
- Le stress professionnel
- La typologie des facteurs de risques

### INTÉGRER LES ASPECTS RÉGLEMENTAIRES

- Régime des RPS et obligations de l'employeur : dépister les RPS et évaluer le stress
- Le document unique pour la prévention des RPS (comment le remplir de manière appropriée) ?

### LA DÉTECTION DES SIGNES D'ALERTE ET L'ASSISTANCE AUX COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

### LA PRÉVENTION SYSTEMATIQUE DES RPS :

- Démarche de référence et indicateurs pertinents.

### COMMENT JUGULER EFFICACEMENT LES RPS AU NIVEAU MANAGÉRIAL ET ORGANISATIONNEL ?

- L'importance déterminante du rôle managérial en la matière.

### LA RÈGLE D'OR EN 5 POINTS POUR UNE GESTION OPTIMALE DES RPS

- Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

- 33 500 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# COACHER SES COMMERCIAUX

MANAGEMENT

## Développer ses équipes et obtenir des résultats durables

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

### PUBLIC VISÉ :

- À 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.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales ludiques
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➢ Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### 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

### ÉTAT 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
- Établir 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

- Établir 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
- Étendre les bonnes pratiques à l'équipe

# MANAGER AUTREMENT

MANAGEMENT

## VERS UNE COMMUNICATION HARMONIEUSE ET BIENVEILLANTE

### OBJECTIFS :

- Comprendre les mécanismes de la communication au sein des équipes
- Maîtriser les besoins en jeu dans le milieu professionnel
- Comprendre le monde des émotions, les reconnaître et les apprivoiser
- Reprendre la responsabilité de ses émotions et de leurs expressions
- Communiquer de manière bienveillante en milieu professionnel
- Instaurer un climat de confiance dans les équipes
- Trouver ses propres techniques pour communiquer avec bienveillance et authenticité

### PUBLIC VISÉ :

- Tout public.

### PRÉREQUIS :

- Aucun.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des ateliers créatifs et collaboratifs
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### COMPRENDRE LES ÉMOTIONS ET LES BESOINS DANS LE MONDE

- D'où viennent nos émotions ? Pourquoi sont-elles là ? Ce qu'elles nous enseignent sur nous et les autres
- Apprendre à reconnaître les émotions qui nous traversent pour en assumer la responsabilité : grille de lecture de ses émotions et des émotions les plus couramment activées
- Exprimer les émotions en toute sérénité et confiance : techniques d'expression et entraînement
- Les croyances sur les émotions dans le monde professionnel : étude et transformation des croyances limitantes
- L'impact des émotions négatives en milieu professionnel : enjeux de la gestion des émotions négatives / Gestion mais pas refoulement…
- Les situations qui les déclenchent : partage d'expériences

### TECHNIQUES DE COMMUNICATION BIENVEILLANTE POUR MIEUX SE COMPRENDRE

- Accueillir ses émotions et les émotions de l'autre : empathie et auto-empathie
- Présentation de techniques de communication axées sur la bienveillance, l'empathie et la collaboration : écoute active, analyse transactionnelle, communication non-violente
- Étude de situations concrètes avec recherche de solutions grâce aux techniques étudiées

➢ Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

# MANAGER A DISTANCE

MANAGEMENT

## PILOTER ET SUIVRE LA PERFORMANCE D'EQUIPES DISPERSEES

### 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

### PUBLIC VISÉ :

- Tous managers en situation de gérer des équipes à distance ou en télétravail.

### PRÉREQUIS :

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et management.

- 67 000 xpf HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### LES 3 DÉFIS :

- Managérial
- Organisationnel
- Relationnel

### LES QUESTIONS QUI SE POSENT

- Comment contrôler à distance ?
- Comment avoir confiance à distance ?
- Comment gérer l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle ?
- Comment motiver à distance?
- Comment mesurer la charge à distance ?
- Comment maîtriser la cohésion à distance ?
- Comment gérer la communication ?

### COMMENT LIMITER LES RISQUES DU TÉLÉTRAVAIL

- Comment avoir confiance à distance ?
- Comment garder la cohésion de l'équipe ?
- Restitution, recueil de propositions concrètes

### LES CLÉS DE RÉUSSITE

#### Aspects techniques et logistiques

- Former ses collaborateurs à l'utilisation des outils
- Fixer des règles de fonctionnement
- Variez les outils de communication
- Conserver des rencontres régulières

#### Aspects comportementaux

- Formaliser sa relation
- Manager par les objectifs
  Savoir démontrer ses compétences et son exemplarité
- Utiliser un mode délégatif
- Trouver le bon équilibre entre « confiance » et « contrôle ».
- Savoir créer du lien lors des échanges téléphoniques

### 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 à distance.

# MANAGEMENT ET PERFORMANCE

MANAGEMENT

## DEVELOPPER LA DEMARCHE DE 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

### PUBLIC VISÉ :

- Managers
- Dirigeants

### PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Animation vidéoprojetée

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### LES ENJEUX DE LA PERFORMANCE DANS LES ENVIRONNEMENTS ÉCONOMIQUES ACTUELS

### TANDEM PERFORMANCE ET COMPÉTENCE

### ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE

- Les critères de la performance globale

### LES FACTEURS ENDOGÈNES ET EXOGÈNES

### OBJECTIF ET PERFORMANCE INDIVIDUEL DU MANAGER

### COMPÉTENCE ET PERFORMANCE :

- Évaluation 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

### CONCLUSION

### PLAN D'ACTION INDIVIDUEL / COLLECTIF

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et management.

- Inter entreprise : 33 500 xpf HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : 67 000 xpf HT

# PILOTER SON ACTIVITE AVEC DES TABLEAUX DE BORD

MANAGEMENT

## DES OUTILS D'AIDE A LA DESICION

### OBJECTIFS :

- Construire des tableaux de bord pertinents
- S'approprier les outils pour mettre en œuvre le pilotage de son activité
- Améliorer la lecture et l'analyse des résultats

### PUBLIC VISÉ :

- Tous collaborateurs et managers souhaitant construire des tableaux de bord efficaces

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des exercices pratiques
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### QU'EST-CE QUE LE REPORTING?

- Comment définir le reporting ?
- Rôle du reporting
- Utilité du reporting : fournir des tableaux de bord et outils de pilotage ayant valeur d'aides à la décision
- Les différents types de reporting : financier, stratégique, opérationnel, tactique et analytique

### JEU DU PILOTE D'AVION

- Comment vous repérez-vous ?
- Comment mesurez-vous vos résultats ?

### L'HISTOIRE RACONTÉE PAR LES TABLEAUX DE BORD ET REPORTING

- Description d'un tableau de bord
  - Rôle, utilité, les divers tableaux de bord

### CONSTRUCTION D'UN TABLEAU DE BORD

- Les outils
- Repérer et déterminer mes IPM
  - Le but
  - Les identifier et les créer
  - La structure
  - Les règles
  - Le planning
- Cas pratique sur la structure la sté TAB
- Réalisation d'un Tableau de bord
  - Identification des besoins
  - Analyse des données
  - Élaboration du tableau
    - À faire
    - À ne pas faire
- Réalisez un tableau de bord pour la sté TAB
  - Comparaison des tableaux des équipes
  - Réalisation d'un seul tableau pour la sté TAB

### ANIMER SES TAB, IPM ET REPORTING

- Le but
- Donner du sens et les animer
- L'outil
- Les critères de limite
- Le planning

### LES BILANS INTERMÉDIAIRES

- Le but
- Un bilan SMART
- L'outil et ressources
- Les règles
- Le planning

### CONCLUSION - ÉCHANGES - PLAN D'ACTION

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et management & stratégie marketing

- 67 000 xpf HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# LE TRIANGLE DE KARPMAN

MANAGEMENT

## Déjouer les pièges de la communication en entreprise

### OBJECTIFS :

- Caractériser quelques concepts
- Définir le concept du Triangle Dramatique
- Caractériser les acteurs
- Eviter d'entrer / sortir du Triangle Dramatique pour maintenir des relations constructives

### PUBLIC VISÉ :

- Toute personne souhaitant développer ses aptitudes aux relations interpersonnelles.

### PRÉREQUIS :

- Aucun.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies
- Films

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Fiche de renseignements en amont et questions
- Évaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

07h00

Présentiel
*1 jour*

- Quelques concepts préalables : structuration du temps, états du moi, okness
- Le concept de triangle dramatique
- Les différentes positions dans le triangle : victime, persécuteur, sauveur, quelle est votre position préférée ?
- Les bénéfices secondaires des rôles
- Comment se forment les triangles ? Savoir détecter un triangle de formation
- L'impact des jeux psychologiques dans la professionnelle et personnelle
- Les conditions pour ne pas entrer dans le triangle / sortir du triangle

- Lynda HOARAU, Ingénieure en formation, 20 ans d'expérience en qualité de formatrice, certifiée Corporate Coach et Team Trainer, certifiée Formatrice et Coache Process Communication Model

- Inter entreprise : 49 000 xpf HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# DEVENIR MANAGER-ACCOMPAGNATEUR / COACH

MANAGEMENT

## Accompagner ses collaborateurs en conciliant bienveillance et performance

**OBJECTIFS :**

- Pratiquer l'écoute active
- Utiliser les concepts clés de l'accompagnement
- Faire rechercher des solutions à son collaborateur
- Lever les méconnaissances et les croyances
- Mener un entretien d'accompagnement

**PUBLIC VISÉ :**

- Toute personne souhaitant développer ses aptitudes aux relations interpersonnelles.

**PRÉREQUIS :**

- Aucun.

**MÉTHODES MOBILISÉES :**

- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies
- Films

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**

- Fiche de renseignements en amont et questions
- Évaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### L'ÉCOUTE ACTIVE

- La posture, l'écoute, le questionnement, la reformulation

### LES CONCEPTS CLÉS

- L'alliance et le regard positif inconditionnel
- La congruence chez soi, chez l'autre
- Les positions de vie, les états du moi
- Les émotions
- Les jalons de l'accompagnement : situation actuelle, demande, situation idéale, besoin et écologie

### LA CONFRONTATION DES CROYANCES

### L'APPORT DE MATÉRIEL

- Lynda HOARAU, Ingénieure en formation, 20 ans d'expérience en qualité de formatrice, certifiée Corporate Coach et Team Trainer, certifiée Formatrice et Coache Process Communication Model

- Inter entreprise : 98 000 xpf HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# LE LEAN MANAGEMENT

MANAGEMENT

## Optimiser les processus avec le Lean Management

### OBJECTIFS :

- Concevoir la conduite de l'activité en amélioration continue
- Standardiser les processus d'activité
- Impliquer et motiver votre équipe dans l'amélioration continue

### PUBLIC VISÉ :

- Chef de projet, responsable qualité ou production, managers opérationnels

### PRREQUIS :

- Être à l'aise à l'écrit et à l'oral

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique.
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Fiche de renseignements en amont et questions
- Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition, centre commercial Le Lotus
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### INTRODUCTION

### *Se familiariser avec le lean Management*

- Principes et déclinaisons
- Finalités, enjeux et objectifs
- Outils et méthodes de mise en œuvre

### GÉRER LES ACTEURS DE LEAN MANAGEMENT

- Gestion des interactions et des conflits
- Ecoute active
- Les jeux d'acteurs, l'exercice du pouvoir

### APPLIQUER LES OUTILS DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

- 5M
- 5S
- Takt-time et SMED
- PDCA ou la roue de Deming
- Diagramme de Gantt et Réseau PERT
- Méthode Kanban

***Ateliers pratiques issus de l'environnement clients et présentations en situation réelle***

- Formation animée par Jérémie HOARAU, Formateur consultant en gestion de projets – Chef de projets méthodes traditionnelles et méthodes agiles - 20 ans d'expérience

- 98 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# LE DIAGNOSTIC MANAGÉRIAL

MANAGEMENT

## OBJECTIFS :

- Analyser, expliciter et formaliser ses propres pratiques de management et les confronter à celles d'autres cadres pour mieux les enrichir
- Renforcer son identité et sa posture managériale
- Faciliter une prise de conscience de ses points forts et ses points d'effort en matière de management
- Identifier ses ressources et valoriser ses propres leviers pour progresser et développer des compétences
- Prendre et tenir des engagements de progrès

## PUBLIC VISÉ :

- Tout manager

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des mises en situation et des exercices
- Apports d'outils et de méthodes rendus concrets par une illustration permanente (référentiel)
- Etudes de cas concrets des participants
- Auto diagnostics
- **accès au site « CEP / MPP »** mis à disposition des participants pour réaliser les exercices individuels (test archipel des compétences notamment)

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

- Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en management & GPEC

- Inter entreprise : 110 000 xpf HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# PROGRAMME

07h00

Présentiel
*1 jour*

## INTRODUCTION ET ENJEUX

- Les participants prennent du recul sur les situations professionnelles vécues
- Ils développent et renforcent leur confiance, ils comprennent leurs éventuelles difficultés, les freins à leur progression
- Ils gagnent des marges de liberté d'action pour un mieux vivre au travail, ils élargissent leurs choix et se projettent dans l'avenir
- Ce travail vise à confirmer la motivation des participants et rendre ces derniers acteurs de leur développement
- L'accompagnement repose sur un travail de co-construction, entre les participants, au centre de la démarche, et le consultant, garant du processus et des méthodes de travail
- C'est la garantie d'un regard neutre et de la confidentialité qui permet de travailler en profondeur, sans se censurer et de manière objective, pour aller au bout de l'exploration

## LES APPORTS DU DIAGNOSTIC MANAGERIAL

### EXPLICITER LES EXIGENCES DU MANAGEMENT

- Questionner sa posture, son rôle, approcher la singularité de la fonction management.
- Cibler les compétences clés en management
- Analyser, partager ses expériences managériales
- Mettre en valeur les bonnes pratiques

### LE PHASAGE DU DIAGNOSTIC MANAGÉRIAL

Cibler les axes de progrès

- Identifier ses points forts, ses atouts, ses difficultés
- Analyser ses situations de réussite
- Découvrir les ressorts de sa motivation
- Analyser son profil managérial et décrypter sa motivation à changer

### L'ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

Mobiliser ses ressources

- Identifier les ressources à mobiliser
- Élaborer ses propres solutions et stratégies et formaliser un scénario d'évolution de ses pratiques
- Formaliser un plan d'action
- Traiter certains freins au changement

### S'APPROPRIER LES OUTILS

- Identifier des indicateurs de mesure
- Planifier des étapes et des modalités de suivi

# NOS FORMATIONS EN PROCESS COMMUNICATION MODEL®

# Process Communication model®

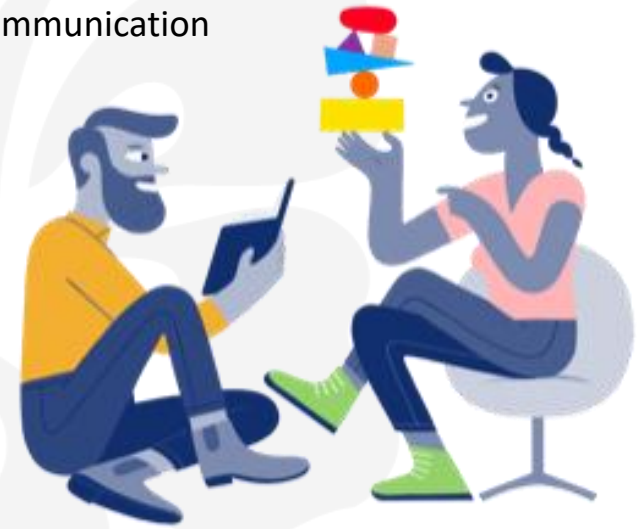
Vous enchaînez les réunions, les conseils, les appels, tout en répondant aux e-mails ?

Alors comment vous connecter authentiquement à l'autre dans ce monde en mouvement ?

**Process Communication Model® (PCM) est le premier outil de décodage des interactions humaines.**

## Il vous permettra de :

- Décoder les comportements humains
- Parler le langage de chacun
- Établir de meilleures relations
- Adapter votre style de communication à vos interlocuteurs
- Anticiper et gérer les conflits
- Gérer votre stress
- Éviter le processus de mécommunication



# PROFESSIONNALISER SA COMMUNICATION AVEC LA PROCESS COM ®

PROCESS COMMUNICATION ®

## PROCESS COM ® NIVEAU 1

### OBJECTIFS :

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

### PUBLIC VISÉ :

- Toute personne souhaitant développer ses aptitudes à la communication interpersonnelle

### PRÉREQUIS :

- Réaliser en amont de la formation l'inventaire de personnalité Process com
- Attentes et fiche préparatoire

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Un positionnement préalable
- Contextualisation professionnelle : Interaction, partage et retour d'expérience
- Étude de cas concrets et astuces pratiques
- Documentation pratiques
- Autodiagnostic, quizz numérique ou papier et simulation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

21h00

Présentiel
*3 jours*

### INTRODUCTION AU MODÈLE PROCESS COM

- La Process Com en quelques mots
- Les ressorts de sa communication
- Compétences clés et sources de motivation
- Comportements négatifs et sous tension

### MIEUX COMPRENDRE SON FONCTIONNEMENT ET CELUI DES AUTRES GRÂCE À LA PROCESS COM

- Entraînement au jeu de « l'ascenseur » en utilisant le vocabulaire de la base des 6 types de personnalité

### DÉFINIR LE PROFIL PROCESS COM DE SES INTERLOCUTEURS POUR ADAPTER SA COMMUNICATION

- Matrice d'identification, canaux et perceptions en communication
- Reconnaître et adopter le langage de l'autre
- Communiquer professionnellement avec des interlocuteurs de profils différents
- Jeux de rôle : adapter son message selon le type de personnalité de son interlocuteur

### ANTICIPER ET GÉRER LES SITUATIONS DE STRESS AVEC LA PROCESS COM

- Identifier les sources de conflit
- Comment se rendre disponible aux autres
- Intégrer les attentes de ses interlocuteurs pour développer une communication constructive
- Jeux de rôle : restaurer une communication positive avec un interlocuteur sous stress

- Formation animée par un consultant et formateur senior certifié Process com ®
- 115 500 XPF HT par pers, déjeuners & **inventaire de personnalité** inclus
- Intra entreprise : nous consulter

# GÉRER LES CONFLITS AVEC LA PROCESS COM ®

PROCESS COMMUNICATION ®

## PROCESS COM ® NIVEAU 2 PERFECTIONNEMENT

**OBJECTIFS :**
- Adapter son comportement
- Développer une communication professionnelle personnalisée

**PUBLIC VISÉ :**
- Toute personne souhaitant développer ses aptitudes à la communication interpersonnelle

**PRÉREQUIS :**
- Avoir suivi une formations Process Com niveau 1
- Attentes et fiche préparatoire

**MÉTHODES MOBILISÉES :**
- Contextualisation professionnelle : Interaction, partage et retour d'expérience
- Étude de cas concrets et astuces pratiques
- Documentation pratiques
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**
- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**
- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### CONSOLIDER LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION
- Rappel sur les processus de communication :
  - Base, phases vécues, structure de personnalité
  - Canaux et perceptions
  - La motivation avec les besoins psychologiques
  - Le retour d'expériences de la formation niveau 1

### RÉSOUDRE ET PRÉVENIR LES CONFLITS
- Rétablir la communication en situation difficile et déjouer les mécanismes de la « mécommunication »
- Gérer des situations difficiles : « comment leur dire ? »
- Identifier les 3 degrés de stress : drivers, masques et mécanismes d'échec
- Comprendre le comportement à adopter face au niveau de mécommunication de son interlocuteur

### IDENTIFIER LE LIEN AVEC LES BESOINS PSYCHOLOGIQUES
- La question existentielle, le lien avec les besoins psychologiques
- Pourquoi et comment nous changeons de phase
- Les problématiques des phases de personnalité
- Entraînement

### TRAINING
- Entraînement à l'ascenseur lors de situations de prises de paroles
- Atelier « Switch » : pour basculer aisément d'un canal à l'autre
- Atelier « Sortez-moi du stress ! »

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior certifié Process com ®.

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

# DÉVELOPPONS NOS TALENTS DE COMMUNICATION AVEC LA PROCESS COM ®

PROCESS COMMUNICATION ®

## PROCESS COM ® NIVEAU 3 MATINALES

### OBJECTIFS :

- Explorer la puissance du modèle
- Développer des réflexes pour une communication efficace
- Rétablir une communication sereine avec ses interlocuteurs

### PUBLIC VISÉ :

- Toute personne souhaitant approfondir le modèle

### PRÉREQUIS :

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

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Echanges d'expériences
- Confrontation de point de vue et pratiques
- Co-développement
- Méthode affirmative, interrogative et active

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

08h00

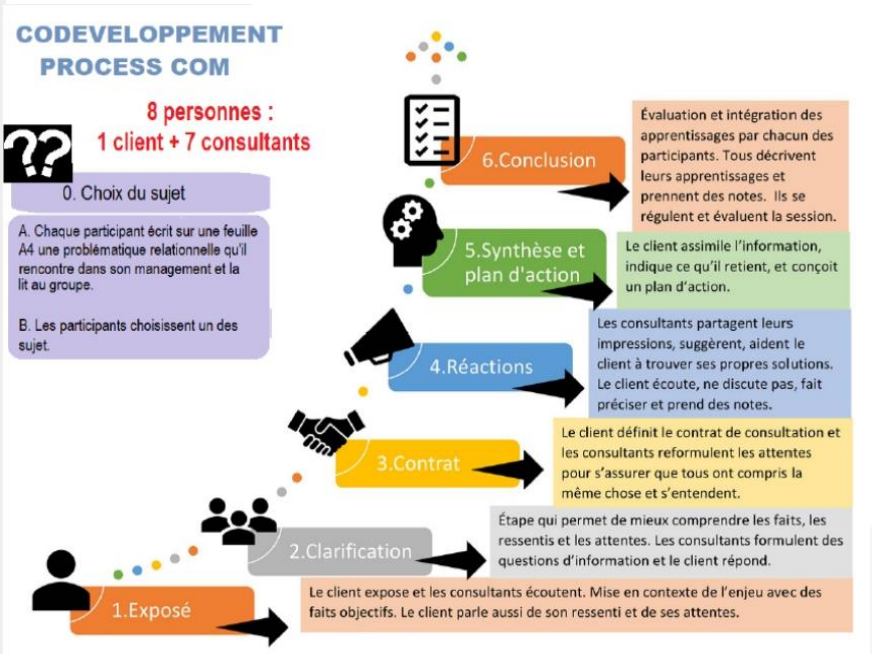
Présentiel
*2 demi-journées*

### RAPPEL DES FONDAMENTAUX DE LA PROCESS COM

- Comment observer la base de mon interlocuteur
- Comment observer la phase de mon interlocuteur
- Comment réussir sa communication
- Atelier « Élémentaire mon cher Watson ! »

### PRATIQUE INTENSIVE SUR COMPORTEMENTS NÉGATIFS ET SOUS TENSION

- Atelier : Approche Codéveloppement pour résoudre des situations tendues ou des problématiques relationnelles dans votre quotidien managérial.




➢ Formation animée par un consultant et formateur senior certifié Process com ®.

➢ 38 000 XPF HT par pers
➢ Intra entreprise : nous consulter

# VENDRE & NÉGOCIER AVEC LA PROCESS COM ®

## PROFESSIONNALISER SA COMMUNICATION COMMERCIALE

PROCESS COMMUNICATION ®

### PROCESS COM® VENTE

**OBJECTIFS :**

- Intégrer les outils de la Process com et les mettre en œuvre en situation de négociation
- Apprendre à se connaître et à anticiper ses réactions
- Comprendre le fonctionnement et les attentes de ses interlocuteurs pour développer des entretiens commerciaux constructifs

**PUBLIC VISÉ :**

- Commerciaux et responsables commerciaux maîtrisant les techniques de vente et qui souhaitent professionnaliser leur approche des entretiens de vente

**PRÉREQUIS :**

- Réaliser en amont de la formation l'inventaire de personnalité Process Com.

**MÉTHODES MOBILISÉES :**

- Un positionnement préalable
- Contextualisation professionnelle : Interaction, partage et retour d'expérience
- Etude de cas concrets et astuces pratiques
- Documentation pratiques
- Autodiagnostic, quizz numérique ou papier et simulation

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### LA DIMENSION DU POSTE COMMERCIAL

- Vous connaissez l'importance de la qualité de votre communication pour réussir une vente professionnelle. Cette formation "Vendre et Négocier avec la Process Com" complètera votre capacité naturelle à comprendre vos clients en profondeur : pourquoi ils achètent, ce qu'ils attendent d'un commercial, et comment cibler votre communication afin qu'ils décident d'acheter vos produits et vos services.

### INTRODUCTION AU MODÈLE PROCESS COM

- Historique de la Process Communication
- Le modèle Process Communication : la structure de personnalité, la notion de Base et de Phase, l'ascenseur
- Les ressorts de la communication
- Découvrir les 6 types de personnalité et leur manière spécifique de communiquer : mode de communication, en face à face et en groupe, besoins motivationnels, comportements observables sous tensions…

### APPRENDRE À SE CONNAÎTRE ET COMPRENDRE SON MODE DE FONCTIONNEMENT EN ENTRETIEN COMMERCIAL

- Débriefing de l'inventaire de personnalité de chaque participant
- Identifier les différentes manifestations de son profil
- Réfléchir aux impacts de son profil sur sa communication et sa relation aux autres
- Rappel sur la vente : processus de vente et posture commerciale
- Repérer les sources de tensions dans la relation commerciale et apprendre à les gérer

### COMPRENDRE SES CLIENTS POUR DÉVELOPPER DES COMMUNICATIONS COMMERCIALES CONSTRUCTIVES

- Repérer les 3 motivateurs de la vente
  - Besoins psychologiques (parallèle avec le SONCAS)
  - Perceptions de la vente
  - Canaux de communication
- Identifier les freins et les besoins de votre interlocuteur
- Utiliser la matrice d'identification pour repérer le type de personnalité de votre interlocuteur et son mode de communication préférentiel
- Travailler son écoute et ses capacités d'observation pour décrypter son interlocuteur
- Développer sa flexibilité pour communiquer professionnellement avec des interlocuteurs de profils différents

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior certifié Process com ®.

➢ 82 000 XPF HT par pers, inventaire de personnalité et déjeuners incl.,

➢ Intra entreprise : nous consulter

# NOS FORMATIONS EN VENTES & RELATION CLIENT

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

# VENDRE & NÉGOCIER AVEC LA PROCESS COM ®

## PROFESSIONNALISER SA COMMUNICATION COMMERCIALE

VENTE & RELATION CLIENT

### PROCESS COM® VENTE

**OBJECTIFS :**

- Intégrer les outils de la Process com et les mettre en œuvre en situation de négociation
- Apprendre à se connaître et à anticiper ses réactions
- Comprendre le fonctionnement et les attentes de ses interlocuteurs pour développer des entretiens commerciaux constructifs

**PUBLIC VISÉ :**

- Commerciaux et responsables commerciaux maîtrisant les techniques de vente et qui souhaitent professionnaliser leur approche des entretiens de vente.

**PRÉREQUIS :**

- Réaliser en amont de la formation l'inventaire de personnalité Process Com.

**MÉTHODES MOBILISÉES :**

- Un positionnement préalable
- Contextualisation professionnelle : Interaction, partage et retour d'expérience
- Etude de cas concrets et astuces pratiques
- Documentation pratiques
- Vidéos
- Autodiagnostic, quizz numérique ou papier et simulation

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**

- Evaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior certifié Process com ®.

➢ 82 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.,
➢ Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### LA DIMENSION DU POSTE COMMERCIAL

- Vous connaissez l'importance de la qualité de votre communication pour réussir une vente professionnelle. Cette formation "Vendre et Négocier avec la Process Com" complètera votre capacité naturelle à comprendre vos clients en profondeur : Pourquoi ils achètent, ce qu'ils attendent d'un commercial, et comment cibler votre communication afin qu'ils décident d'acheter vos produits et vos services.

### INTRODUCTION AU MODÈLE PROCESS COM

- Historique de la Process Communication
- Le modèle Process Communication : la structure de personnalité, la notion de Base et de Phase, l'ascenseur
- Les ressorts de la communication
- Découvrir les 6 types de personnalité et leur manière spécifique de communiquer : mode de communication, en face à face et en groupe, besoins motivationnels, comportements observables sous tensions…

### APPRENDRE À SE CONNAÎTRE ET COMPRENDRE SON MODE DE FONCTIONNEMENT EN ENTRETIEN COMMERCIAL

- Débriefing de l'inventaire de personnalité de chaque participant
- Identifier les différentes manifestations de son profil
- Réfléchir aux impacts de son profil sur sa communication et sa relation aux autres
- Rappel sur la vente : processus de vente et posture commerciale
- Repérer les sources de tensions dans la relation commerciale et apprendre à les gérer

### COMPRENDRE SES CLIENTS POUR DÉVELOPPER DES COMMUNICATIONS COMMERCIALES CONSTRUCTIVES

- Repérer les 3 motivateurs de la vente
  - Besoins psychologiques (parallèle avec le SONCAS)
  - Perceptions de la vente
  - Canaux de communication
- Identifier les freins et les besoins de votre interlocuteur
- Utiliser la matrice d'identification pour repérer le type de personnalité de votre interlocuteur et son mode de communication préférentiel
- Travailler son écoute et ses capacités d'observation pour décrypter son interlocuteur
- Développer sa flexibilité pour communiquer professionnellement avec des interlocuteurs de profils différents

# LES FONDAMENTAUX DU MERCHANDISING

## VALORISER SES PRODUITS ET SON LIEU DE VENTE

VENTE & RELATION CLIENT

MERCHANDISING

**OBJECTIFS :**

- Comprendre les enjeux et les intérêts du merchandising
- Améliorer l'attractivité d'un point de vente
- Améliorer la communication et la visibilité de vos produits
- Améliorer la rotation des produits sur le point de vente
- Analyser la situation du point de vente

**PUBLIC VISÉ :**

- Managers, commerciaux et vendeurs, responsables marketing et communication

**PRÉREQUIS :**

- Aucun

**MÉTHODES MOBILISÉES :**

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Études de cas concrets et astuces pratiques
- Documentation pratique
- Vidéo projection

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en vente et marketing.

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.,
➢ Intra entreprise : nous consulter

# PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### POURQUOI LE MERCHANDISING?

- Définition rapide
- Comprendre l'approche

### OPTIMISER LES ZONES COMMERCIALES

- Étude rapide de la zone commerciale (pôle d'attraction, flux, allée pénétrante…)
- Comment utiliser les espaces disponibles
- L' » image » des produits (souhaitée et réelle)
- Rotation des présentations

### ORGANISATION ET PRÉSENTATION DES PRODUITS

- Techniques d'organisation des produits : linéaires, gondoles, têtes de gondole
- Techniques de pliage vêtements
- Comment réussir son podium?
- Espace caisse : les ventes additionnelles

### LA VITRINE

- L'importance d'une vitrine
- Quels produits choisir?
- Comment les mettre en avant

### SIGNALÉTIQUE

- L'importance de la signalétique
- Présentation des promotions et soldes
- Les différents formats de communication pour inciter à l'achat
    - Affiches
    - Adhésifs sol
    - PVC mural

### EN PRATIQUE

- Analyse globale / La vitrine
    - La vitrine m'a-t-elle interpellé?
    - Quelles informations envoie-t-elle?
    - Quels sont les points forts et axes d'amélioration
- Analyse globale / En magasin
    - Quel est mon ressenti?
        - Oppressé/à l'aise, submergé par l'information/je cherche les prix….
- Analyse globale / La signalétique
    - La mise en place est-elle suffisante et cohérente?
    - Comment améliorer la communication ?
- Réaliser la mise en avant en magasin

# VENDRE & FIDÉLISER – PROFESSIONNELS :
## TROUVER DE NOUVEAUX CLIENTS ET DÉVELOPPER LE C.A DES CLIENTS RÉGULIERS

VENTE & RELATION CLIENT

**B2B-ACTE 1**

### 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

### PUBLIC VISÉ :
- 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

### MÉTHODES MOBILISÉES :
- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :
**Des acquis :**
- Évaluation des acquis en fin de formation.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :
- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :
- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en vente et marketing.

➢ 67 000XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### LA DIMENSION DU POSTE COMMERCIAL
- Les devoirs du commercial et sa position dans l'entreprise.

### 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

### CONTACT
- Réussir la première impression : technique des 3x20
- Recueillir de l'information dès les premiers instants

### CONNAÎTRE
- Identifier les freins et les besoins: le SONCAS
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Besoins apparents et besoins réels : questions ouvertes, factuelles, orientées et fermées
- Sélectionner son argumentaire selon les attentes client

### CONSEILLER
- Présenter l'offre et le prix, et valoriser les bénéfices clients
- Concilier l'intérêt du client et du vendeur

### CONVAINCRE
- Assertivité & analyse transactionnelle : Faits & Opinions
- Argumenter et traiter les objections: technique APB, reformulation, décalage, etc.
- 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

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

### CONSOLIDER
- Susciter des ventes complémentaires immédiates
- 15 techniques pour fidéliser
- Les tableaux de bord d'activité et les outils de relance

# VENDRE & FIDÉLISER – AGENCE & MAGASIN :

## ACCUEILLIR, CONSEILLER, VENDRE EN VOLUME ET EN VALEUR & VENTES COMPLÉMENTAIRES

VENTE & RELATION CLIENT

**B2C-ACTE 1**

**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

**PUBLIC VISÉ :**

- 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 » et répondre aux questions des séquences Web Interactives
- Attentes et fiche préparatoire

**MÉTHODES MOBILISÉES :**

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en vente et marketing.

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

# PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### 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 : question ouvertes, factuelles, orientées et fermées
- Sélectionner son argumentaire selon les attentes client
- Écoute 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 bénéfices 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

# QUALITÉ DE SERVICE & RELATION CLIENT EN MAGASIN, EN AGENCE ET EN B2B

VENTE & RELATION CLIENT

## GÉRER LES RÉCLAMATIONS EN FACE À FACE

### OBJECTIFS :

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

### PUBLIC VISÉ :

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

### PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

07h00

Présentiel
*1 jour*

### ACCUEILLIR LE CLIENT INSATISFAIT

- La phrase de contact
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation : le paraverbal 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

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en vente et marketing.

- 33 500 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# QUALITÉ DE SERVICE & RELATION CLIENT À DISTANCE

VENTE & RELATION CLIENT

## GÉRER LES RÉCLAMATIONS AU TÉLÉPHONE

### OBJECTIFS :

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

### PUBLIC VISÉ :

- Services commerciaux, consommateurs, qualité, SAV, etc. 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

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

07h00

Présentiel
*1 jour*

### ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE AU TÉLÉPHONE

- Les règles de bases de la communication : l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture et attitude gestuelles intonation : le para verbales et le non verbale

### COMPRENDRE LE BESOIN DU CLIENT

- Identifier les différents types de clients : 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

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en vente et marketing

➢ 33 500XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

# MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE PROSPECTION PAR TÉLÉPHONE

VENTE & RELATION CLIENT

## PROSPECTION AU TÉLÉPHONE

### OBJECTIFS :

- Organiser son action de prospection téléphonique
- Acquérir des outils pour prendre des RDV, conseiller et vendre par téléphone
- Piloter des actions de prospection commerciale
- Créer, développer et optimiser un fichier des prospects qualifiés ou non
- Maîtriser le traitement des objections, renforcer son assertivité au téléphone

### PUBLIC VISÉ :

- Tout commercial souhaitant développer son efficacité commerciale, prospecter efficacement et augmenter le taux de transformation de ses appels.

### PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### 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

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

- Attitudes à éviter
- Comportements à privilégier

### ARGUMENTER ET TRAITER LES OBJECTIONS

- Présenter son offre et argumenter : la technique APB
- 2 techniques pour traiter les objections : Reformuler & Décaler + Creuser & Isoler

### CONCLURE ET RELANCER UN PROSPECT

- Quand et comment conclure ?
- Repérer les signaux d'achats et les freins de l'achat
- Quand et comment relancer ?
- Personnaliser le contexte
- Rappeler le cadre
- Être persévérant sans lourdeur

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en vente et marketing.

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

# LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL

VENTE & RELATION CLIENT

## MODULE 1

### OBJECTIFS :

- Adopter une démarche professionnelle pour accueillir le public
- Optimiser la phase d'accueil
- Développer des réflexes d'écoute active
- S'approprier les outils de la communication verbale et non verbale

### PUBLIC VISÉ :

- Tout public

### PRÉREQUIS :

- Attentes et observation préalable

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

4h00

Présentiel
*1 jour*

### TECHNIQUES D'ACCUEIL

- La phase de contact
- Spécificités de l'accueil physique
- Spécificités de l'accueil au téléphone
- Les bases d'une communication efficace
- Les freins à la communication
- Postures et attitude, gestuelle, intonation : le paraverbal et le verbal

### COMPRENDRE LA DEMANDE DU PUBLIC

- L'écoute active (exercices pratiques d'écoute et de retranscription)
- Poser les bonne questions
- Maîtriser la reformulation
- Identifier clairement la demande de l'usager
- Donner une information claire

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication.

- 20 000 XPF HT par pers
- Intra entreprise : nous consulter

# NOS FORMATIONS EN COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

# SAVOIR-FAIRE : DÉVELOPPER SA CONFIANCE ET CONVAINCRE UN AUDITOIRE

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC ACTE 1

### OBJECTIFS :

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

### PUBLIC VISÉ :

- 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
- Celles et 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

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et développement personnel.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### 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 prérequis, 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
- Écoute active & Assertivité: Faits, Opinions, Sentiments
- Les 3 canaux : verbal, paraverbal 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

# SAVOIR-ÊTRE : SE PERFECTIONNER AVEC LES TECHNIQUES THÉÂTRALES

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC ACTE 2

### 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

### PUBLIC VISÉ :

- 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

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et développement personnel.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### 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 TECHNIQUE VOCALE

- 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
- Éliminer les tensions musculaires: respiration & relaxation
- Gérer ses énergies et développer sa présence
- Exploiter les techniques de respiration

### JOUER SUR LES ALÉAS DU DIRECT

- Improviser: l'à propos et le sens de la réplique
- Écouter 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

### 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

# COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC LES NOUVEAUX MOYENS ET OUTILS

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## COMMUNICATION DIGITALE POUR LE MARCHÉ LOCAL

### 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 facile 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

### PUBLIC VISÉ :

- Tout public

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique sur ordinateur
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des exercices en sous-groupes pour la création des outils
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### FACEBOOK

- Comprendre l'utilisation de Facebook Messenger et ses fonctionnalités
- Créer des publicités ciblées sur Facebook
- Converser et répondre aux commentaires de ses fans via la boîte 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 »

### OPTION

- Gérer plusieurs réseaux sociaux sur une même plateforme comme Buffer ou Agorapulse
- Créer des contenus attractifs avec Canva

Ou

- Envoyer sa première Newsletter avec Sendinblue

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication digitale

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

# RÉPONDRE AUX JOURNALISTES, S'EXPRIMER DEVANT UNE CAMÉRA

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## MEDIA TRAINING

**OBJECTIFS :**

- Comprendre les journalistes
- Structurer ses messages
- Réussir ses interviews avec les journalistes, en langue française et en reo tahiti (optionnel)

**PUBLIC VISÉ :**

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

**PRÉREQUIS :**

- Aucun.

**MÉTHODES MOBILISÉES :**

- Une animation interactive et pratique.
- Des mises en situation avec une caméra pour expérimenter de nouvelles postures
- Des études de cas pratiques
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### L'ACTUALITÉ - COMPRENDRE LES JOURNALISTES ET L'INFORMATION

- Panorama des médias et de leurs spécificités en Polynésie française
- Comprendre les demandes des journalistes, connaître leur travail et le fonctionnement des médias
- Préparer et anticiper les attentes des journalistes

### LES RELATIONS AVEC LA PRESSE

- Comment les entreprises interagissent avec les médias dans le cadre de leurs stratégies
- Se confronter à la situation de rencontre avec les journalistes
- Cultiver son réseau

### STRUCTURER SES IDÉES, PEAUFINER SES ARGUMENTS

- Élaborer son message en fonction de ses objectifs
- Savoir présenter son projet de manière compréhensible par le plus grand nombre
- Construire des phrases courtes et efficaces

### MAÎTRISER L'INTERVIEW

- Interviews face à la camera – Briefing & debriefing
- Les erreurs à éviter
- Se préparer à passer au journal télévisé

**Mises en situation, exercices et jeux de rôle permettant aux stagiaires de rencontrer les médias en renforçant leur confiance, afin de réussir leurs interviews avec les journalistes.**

**Option 2 : une première partie animée en français, une seconde partie dédiée à l'application en reo tahiti pour les participants s'exprimant dans cette langue (volume total : 21h).**

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et un journaliste en reo tahiti

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# VERS UNE COMMUNICATION HARMONIEUSE & BIENVEILLANTE

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## MANAGER AUTREMENT

### OBJECTIFS :

- Comprendre les mécanismes de la communication au sein des équipes
- Maîtriser les besoins en jeu dans le milieu professionnel
- Comprendre le monde des émotions, les reconnaître et les apprivoiser
- Reprendre la responsabilité de ses émotions et de leurs expressions
- Communiquer de manière bienveillante en milieu professionnel
- Instaurer un climat de confiance dans les équipes
- Trouver ses propres techniques pour communiquer avec bienveillance et authenticité

### PUBLIC VISÉ :

- Tout public

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des ateliers créatifs et collaboratifs
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### COMPRENDRE LES ÉMOTIONS ET LES BESOINS DANS LE MONDE PROFESSIONNEL

- D'où viennent nos émotions ? Pourquoi sont-elles là ? Ce qu'elles nous enseignent sur nous et les autres
- Apprendre à reconnaître les émotions qui nous traversent pour en assumer la responsabilité : grille de lecture de ses émotions et des émotions les plus couramment activées
- Exprimer les émotions en toute sérénité et confiance : techniques d'expression et entraînement
- Les croyances sur les émotions dans le monde professionnel : étude et transformation des croyances limitantes
- L'impact des émotions négatives en milieu professionnel : enjeux de la gestion des émotions négatives / Gestion mais pas refoulement…
- Les situations qui les déclenchent : partage d'expériences

### TECHNIQUES DE COMMUNICATION BIENVEILLANTE POUR MIEUX SE COMPRENDRE

- Accueillir ses émotions et les émotions de l'autre : empathie et auto-empathie
- Présentation de techniques de communication axées sur la bienveillance, l'empathie et la collaboration : écoute active, analyse transactionnelle, communication non-violente
- Étude de situations concrètes avec recherche de solutions grâce aux techniques étudiées

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et développement personnel.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# PROFESSIONNALISER SES ÉCRITS

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## TECHNIQUES RÉDACTIONNELLES

### 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

### PUBLIC VISÉ :

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

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des « trucs et astuces » - partage des bonnes pratiques (livret)
- Des exercices sur la base d'écrits de l'environnement de chaque participant
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### 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.

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et développement personnel.

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

# LA NOTE DE SYNTHÈSE

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## TECHNIQUES RÉDACTIONNELLES

### OBJECTIFS :

- Se préparer activement à la rédaction d'une note de synthèse
- Acquérir la méthodologie de la production d'une note de synthèse
- Consolider ses connaissances en orthographe, grammaire et conjugaison
- Savoir structurer ses écrits
- Acquérir les bons réflexes de simplification des écrits et d'autocorrection

### PUBLIC VISÉ :

- Toute personne souhaitant se préparer aux concours

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- De nombreux exercices
- Des conseils et fiches pratiques disponibles sur le padlet
- Des tests et une mise en situation sous forme d'épreuve « blanche »
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

35h00

Présentiel
*5 jours*

### MODULE 1 (3H)

- Épreuve « blanche » de mise en situation
  - Identification des principales lacunes
  - Ajustement du programme sur la base des besoins participants

### MODULE 2 (3H30)

- Correction collective (ou individuelle en sus)
- Méthodologie générale de la note de synthèse

### MODULE 3 (3H00)

- Révisions des règles de grammaire, d'orthographe et de conjugaison
- Erreurs et maladresses courantes

### MODULE 4 (21H00)

- **Analyser**
  - Lecture du sommaire & survol des documents
  - Élaboration de la problématique
  - Lecture / résumé des différents documents en fonction de la problématique
- **Construire un plan**
  - L'introduction
  - La conclusion
  - Les mots connecteurs
  - Apprendre à relever les éléments essentiels selon la problématique : organiser ses idées
- **Clarifier et simplifier**
  - Principes de rédaction (simplification, allègement de style, structure…)
    - Phrases courtes
    - Vocabulaire simple, varié, courant
    - Suppression des répétitions
    - Suppression des participes présents, des conjonctions
- **Contrôler ses écrits :** check list de relecture

### MODULE 5 (04H30)

- Épreuve(s) en situation (avec correction collective)
  - S'entraîner en situation d'épreuve
  - Apprendre à gérer le temps de l'épreuve

➢ Formation animée par un consultant, professeur de français licencié et/ou expert en lettres modernes

➢ 115 000 XPF HT par pers
➢ Intra entreprise : nous consulter

# ÉQUILIBRER LES RELATIONS ET LA CHARGE DE TRAVAIL

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## GESTION DES CONFLITS

### 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

### PUBLIC VISÉ :

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

### PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### 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 (passeport 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

### 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
- La démarche d'assertivité et ses bénéfices

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et développement personnel.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT DE POSTE

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## OBJECTIFS :

- Permettre au bénéficiaire de faire le point sur ses compétences et ses réelles motivations
- Connaître ses forces motrices et ses craintes face au changement
- Être capable de s'approprier un poste en connaissance de cause
- Travailler son employabilité pour favoriser la collaboration
- Anticiper les difficultés éventuelles de sa prise de poste pour mieux y faire face

## PUBLIC VISÉ :

- Tout public

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Méthodes participatives
- Des travaux personnels (travaux de recherche et auto-analyses basées sur des grilles et documents supports fournis)
- Exercices pratiques d'application
- Études de cas ou présentation de cas réels
- Des tests, qui permettent, ensemble, de mieux cerner intérêts, personnalité et motivations

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### SE PRÉPARER AU CHANGEMENT DE POSTE

- Se mettre dans une dynamique de changement
- Connaître ses forces motrices, ses freins et les facteurs de résistances
- Évaluer ses intérêts et ses sacrifices au changement pour mieux les accepter

**Support** : auto diagnostic, tests et questionnaire

### IDENTIFIER ET CLARIFIER SES COMPÉTENCES

- Faire le point sur ses réalisations professionnelles et extraprofessionnelles
- Comprendre les tâches qui motivent
- Identifier les connaissances nécessaires, les savoir-faire à maîtriser et les qualités relationnelles

**Support :** Elaborer son portefeuille compétences et motivations

### DÉFINIR ET S'APPROPRIER SA FONCTION

- Formaliser sa trajectoire professionnelle, connaître sa mission, ses objectifs
- Mesurer les écarts entre les compétences requises et les compétences actuelles
- S'intégrer et travailler avec de nouveaux collaborateurs
- Adapter sa communication aux différents interlocuteurs rencontrés (collègues, hiérarchie, partenaires, clients, etc.)
- Se doter d'objectifs pour la période d'intégration et les valider avec sa direction

**Support :** Elaborer son projet professionnel et mesurer les écarts

### ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT : LE PLAN PERSONNEL D'ACTION ET DE PROGRÈS

- Gagner en autonomie et en confiance
- Identifier les besoins en formation
- Élaborer son plan de développement personnel incluant : objectifs, étapes, délais, acteurs impliqués, obstacles, résultats attendus

**Support :** S'entraîner à la présentation de ses objectifs professionnels pour être crédible et réussir sa mobilité interne

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en RH & bilan de compétences.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# LA GESTION DU STRESS DANS LE MONDE PROFESSIONNEL

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## OBJECTIFS :

- Développer la compréhension de son fonctionnement et de celui des autres sur le registre du stress
- Professionnaliser la communication des participants en s'appuyant sur sa capacité à prévenir et gérer le stress

## PUBLIC VISÉ :

- Toute personne souhaitant développer ses aptitudes aux relations interpersonnelles

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des mises en situation
- Des ateliers collaboratifs
- Des auto diagnostics
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Fiche de renseignements en amont et questions
- Évaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formations

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

07h00

Présentiel
*1 jour*

- Définition de l'émotion et distinction avec le sentiment
- Impact des émotions sur la perception, le comportement et les relations
- Composantes de l'intelligence émotionnelle
- Déclencheurs, comportements et besoins associés aux émotions
- Champ lexical de l'émotion
- Racket et émotions : dysfonctionnements émotionnels appris et émotions appropriées
- Utilisation de l'émotion dans sa communication : l'exprimer, percevoir les émotions camouflées, rechercher le vrai besoin et le transformer en demande
- Tension et émotion : découverte de la CNV et du DESC

➢ Lynda HOARAU, Ingénieure en formation, 20 ans d'expérience en qualité de formatrice, certifiée Formatrice et coache Process Communication Model.

➢ 49 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

# MIEUX GÉRER SON TEMPS ET ENCORE MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE, OPTIMISER SON ORGANISATION

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## GESTION DU TEMPS

### OBJECTIFS :

- Acquérir les méthodes de travail, techniques et outils pour optimiser son organisation
- Mieux travailler ensemble
- Déceler nos habitudes (bonnes ou mauvaises) et partager les pratiques gagnantes
- Gestion des priorités

### PUBLIC VISÉ :

- Tout public

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des ateliers créatifs et collaboratifs
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### DIAGNOSTIC INDIVIDUEL ET COLLECTIF

- Identifier son comportement face au temps (perception, croyances et habitudes)
- Gérer son temps = gérer son stress: lien entre organisation et stress, impact sur le travail en équipe
- Diagnostic de sa gestion du temps actuelle et de l'organisation en place dans l'équipe (forces et faiblesses)

### MES OBJECTIFS ET MES PRIORITÉS

- Mon rôle et mes responsabilités : les missions de l'équipe / mes missions / objectifs / contribution, rôle et responsabilité de chacun / rôle du manager dans l'organisation et la planification du travail
- Mes contraintes (les « mangeurs » de temps internes et externes : les identifier et les analyser)
- Ma stratégie, priorités à mes priorités : définition des priorités collectives et individuelles

### PRINCIPES, OUTILS ET PRATIQUES GAGNANTES

- Outils et moyens pour s'organiser et « gagner du temps » : réflexion collective et présentation d'outils simples à utiliser
- Les outils adaptés et les bonnes pratiques pour chacun : mise en place d'un plan d'action, d'une charte pour mieux s'organiser et travailler en équipe.

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et développement personnel.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# ATELIER CREATIF ET COLLABORATIF

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## COMMENT MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE

### OBJECTIFS :

- Créer du liant et impulser la cohésion des équipes
- Resserrer les liens entre tous les membres de l'équipe
- Réfléchir ensemble sur des règles constructives de travail en équipe
- Identifier et lever certains obstacles au travail en équipe (gestion du temps et communication)
- Produire un contrat de confiance et de bien-être pour mieux travailler ensemble, dans le plaisir et l'harmonie

### PUBLIC VISÉ :

- Tout public

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des ateliers et des échanges de réflexion et de bonnes pratiques
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

07h00

Présentiel

*1 jour*

### INTRODUCTION & PRÉSENTATION

- Chaque participant :
  - Amène un objet qui le représente ou un objet fétiche au travail
  - Tire une question mystère

### ATELIER 1 : NOS VALEURS

- Quelles sont les valeurs de notre équipe ?
- Quelles sont les valeurs que nous souhaitons faire vivre dans notre travail au quotidien ?

### ATELIER 2 : QUI SUIS-JE OU SUIS-JE DANS L'ÉQUIPE

- Exercice de positionnement sur un dessin représentant l'équipe

### ATELIER 3 : COMMENT AMÉLIORER LA COMMUNICATION ENTRE NOUS ?

- Processus de créativité et de brainstorming LICORNE (technique développée par Isabelle) pour obtenir un plan d'actions concrètes pour développer une communication bienveillante.

### ATELIER 4 : COMMENT TRAVAILLER ENSEMBLE PLUS EFFICACEMENT

- Deux thèmes sur lesquels travailler en équipe sur le mode du « World café » :
  - Comment organiser des réunions productives ?
  - Comment mieux répartir le travail ?

OU AU CHOIX

### COMMENT TRAVAILLER ENSEMBLE DANS LE PLAISIR ET L'HARMONIE ?

- Présentation d'Isabelle sur le plaisir au travail
- Proposition de solutions des participants par thème : convivialité / créativité / solidarité / utilité, etc.)

### ATELIER 5 : COMMENT TRAVAILLER ENSEMBLE DANS LE PLAISIR ET L'HARMONIE

- Travail collaboratif sur des règles et engagements à mettre en place pour mieux travailler ensemble.

OPTIONNEL

- Accompagnement individuel d'1h pour chaque collaborateur après la séance collective pour :
  - Encourager l'application des méthodes transmises pendant la formation
  - Permettre à chacun de s'exprimer sur les points forts / points d'effort permettant une meilleure qualité de travail en équipe

***Partage et réflexion, quelques apports théoriques, ateliers en petits groupes, production de conseils, astuces et contrat de confiance.***

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et développement personnel.
- 33 500 XPF HT XPF par pers, déjeuner incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# FORMATION DE FORMATEUR

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## CONCEPTION PEDAGOGIQUE

### 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

### PUBLIC VISÉ :

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

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des supports de ludopédagogie
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

7h00

Présentiel
*1 jour*

### 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 PÉDAGOGIQUE, LES TECHNIQUES D'ANIMATION ET LES SUPPORTS

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

- Formation animée un consultant et formateur senior spécialisé en communication et développement personnel.

- 33 500 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# FORMATION DE FORMATEUR

COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## ANIMATION EN SALLE

### OBJECTIFS :

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

### PUBLIC VISÉ :

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

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

- Formation animée un consultant et formateur senior spécialisé en communication et développement personnel.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### 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 paraverbal 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

# NOS FORMATIONS EN RESSOURCES HUMAINES

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

# MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DU DROIT SOCIAL

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
- Maîtriser les obligations des employeurs en matière de fonctionnement de IRP

*D'après le code du travail Polynésien à télécharger gratuitement sur LEXPOL*

**PUBLIC VISÉ :**

- Chefs d'entreprises
- Managers
- Responsables RH

**PRÉREQUIS :**

- Aucun

**MÉTHODES MOBILISÉES :**

- Une animation interactive et pratique
- Une plateforme numérique offrant de multiples ressources
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Des réflexions et des échanges de bonnes pratiques
- Vidéo projection

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

Les enjeux fondamentaux du droit
Les textes du droit social en Polynésie : sources et fondamentaux

### LE CONTRAT DE TRAVAIL

- L'Embauche - les différents contrat 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 RÉSOLUTION DES CONFLITS INDIVIDUELS DE TRAVAIL

- Les différends individuels du travail
- Le tribunal du travail
- Compétence territoriale
- Procédure devant les juridictions du travail
- 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 situations juridique de l'employeur
- Le délit d'entrave
- La protection des IRP
- Rôle et limites d'attribution des différentes Institutions Représentatives du Personnel

- Formation animée par un consultant et formateur senior juriste.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# LES FONDAMENTAUX DE LA GRH ET DE LA GPEC

RESSOURCES HUMAINES

## GESTION DES COMPÉTENCES

### OBJECTIFS :

- Identifier les enjeux de l'évolution des modes de gestions des ressources humaines
- Décliner une démarche GPEC : articuler GPEC et politiques RH
- Situer la place des principaux acteurs : comment les mobiliser et les accompagner ?
- Analyser le rôle des acteurs RH et identifier les moyens pour faire évoluer leurs savoirs faire ?

### PUBLIC VISÉ :

- Tous managers confirmés
- DRH
- RRH
- Responsables du recrutement

### PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des exercices en sous-groupes
- Travaux sur la base de référentiels
- Quiz
- Bibliographie
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior expert RH.

➢ 110 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### COMMENT REVOIR LA GESTION DES COMPÉTENCES ?

#### Passer de la logique de statut à la logique de compétences

- La compétence : définition et enjeux
  - Définir la notion de compétence en relation avec les notions voisines (connaissance, capacité, aptitudes, potentiel, performance…)
  - La finalité et les enjeux de la gestion des compétences
  - La formulation des compétences : savoir, savoir-faire, savoir-être
  - Identification des aptitudes et gestion des potentiels
  - Choisir une méthode appropriée pour décrire les compétences
- Concepts et pratiques en matière de Gestion des compétences
  - Définir les étapes clés du processus de gestion des compétences
  - Définitions et concepts-clés : les notions d'emploi-type; emploi-cible, emploi-clé- et emploi-sensible
  - Évolution des pratiques, avantages et inconvénients des différents modèles observés
  - Les enjeux et les bénéfices de la GPEC pour l'entreprise
- Mettre en place une démarche compétences ; quelques exemples :
  - Réorienter des populations sensibles : redéployer des effectifs vers les métiers émergents, accompagner les reconversions et les reclassements…
  - Comment ajuster les compétences actuelles aux évolutions et aux besoins nouveaux de l'entreprise
  - Accompagner la professionnalisation d'une population : de l'analyse des compétences aux actions de développement
- Les outils de base : structure et mode d'élaboration
  - Le référentiel emploi et le référentiel de compétences
  - La nomenclature des emplois, la carte des métiers

### COMMENT CONDUIRE LE PROJET ?

#### Passer de la logique instrumentale à la logique d'acteurs

- Les étapes-clés d'une démarche GPEC
  - Établir la carte des emplois de votre entreprise
  - Définir des politiques de GRH pour réduire les écarts identifiés
- Comment construire votre référentiel métier
  - Qu'est-ce qu'un référentiel métier; quelles différences avec une fiche de poste, un profil compétences ? À quoi sert-il ?

# LES FONDAMENTAUX DE LA GRH ET DE LA GPEC

RESSOURCES HUMAINES

## GESTION DES COMPÉTENCES

### OBJECTIFS :

- Identifier les enjeux de l'évolution des modes de gestions des ressources humaines
- Décliner une démarche GPEC : articuler GPEC et politiques RH
- Situer la place des principaux acteurs : comment les mobiliser et les accompagner ?
- Analyser le rôle des acteurs RH et identifier les moyens pour faire évoluer leurs savoirs faire ?

### PUBLIC VISÉ :

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

### PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des exercices en sous-groupes
- Travaux sur la base de référentiels
- Quiz
- Bibliographie
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior expert RH.

➢ 110 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

## SUITE PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

- Approche métier / Approche générique : comment choisir ? Avantages et inconvénients
- Le processus d'élaboration d'un référentiel : qui associer ?
- Méthodologie d'élaboration du référentiel de compétences : les groupes métiers
- Construire et faire vivre votre carte des métiers et des compétences
- Classer les postes et les emplois de la collectivité dans une répertoire
- Comment définir le regroupement des postes : « trouver le bon niveau de maille »

- Les conditions de réussite d'une démarche GPEC
- Les bonnes questions à se poser avant de démarrer une GPEC
  - Les question du management, des logiques instrumentales, des dirigeants
  - La question des moyens RH, et la question du système d'information
  - Les liens avec les services de la DRH et les prestations dont ils ont la responsabilité

### COMMENT FAIRE ÉVOLUER LES ACTEURS RH ?

**Passer du rôle de gestionnaire au rôle de conseil interne**

- Positionner la DRH dans la démarche compétences :
  - Articuler la gestion des compétences avec le recrutement des personnels : détection et gestion des potentiels, recrutement des experts, gestion des parcours professionnels
  - Les outils de recrutement orientés « logique de compétences »
  - Capitaliser les compétences clés
  - Développer la mobilité : comment encourager et accompagner la mobilité ?
  - Articuler la gestion des compétences avec la formation : Les pratiques de GPEC et la place de la formation
  - Comment faire évoluer le SIRH pour répondre aux besoins de la GPEC : Identifier les facteurs clés de succès pour mettre en œuvre un outil souple, opérationnel…
- Relayer la GPEC auprès du management de l'entreprise
  - Le rôle de manager de compétences/développeur d'hommes : les inciter à développer les compétences de leurs salariés et favoriser la mobilité; faire des managers les premiers développeurs des compétences : « le manager coach »
- Accompagner l'encadrement et professionnaliser le management
  - Accompagner l'encadrement dans ses nouvelles missions de management des compétences (entretien annuel, entretien professionnel…)
  - Quel accompagnement pour les cadres managers ?
  - Un exemple d'accompagnement en s'appuyant sur un référentiel
  - Management
  - Les outils actuels de développement des compétences managériales

# CONCEVOIR ET METTRE EN OEUVRE UN PLAN DE FORMATION

RESSOURCES HUMAINES

**OBJECTIFS :**

- Définir les principes et les moyens de la politique formation
- Identifier les moyens d'évaluer les besoins de formation et de développer des compétences
- Identifier les différents moyens de développer les compétences et leurs conditions de mise en œuvre
- Traduire un projet de service en objectifs pédagogiques et en projets de formation

**PUBLIC VISÉ :**

- DRH
- RRH
- Chargés de formation

**PRÉREQUIS :**

- Attentes et fiche préparatoire

**MÉTHODES MOBILISÉES :**

- Une animation interactive et pratique
- Des exercices en sous-groupes
- Travaux sur la base de référentiels
- Quiz
- Bibliographie
- Vidéo projection

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### LE PROCESSUS DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- Les concepts autour de la notion de compétences :
  - Traduire les activités d'un métier en compétences requises
  - Les différentes facettes de la compétence
  - Les compétences clés et la hiérarchisation des besoins
  - Les domaines de compétences et les axes de formation
- Les étapes de la « montée » en compétences :
  - Comment organiser la professionnalisation des salariés ?

### L'ANALYSE ET L'ÉVALUATION DES BESOINS

- Le recensement des besoins de formation
- Les différentes modalités : individuelle et collective, entretien annuel de formation, les différents types de questionnaire …
- Le partage des rôles entre l'encadrement et le service formation :
  - La conduite de l'entretien : l'évaluation formative
  - La dynamique des compétences et la motivation des agents
  - Comment mobiliser les ressources de la personne

### LA MISE EN ŒUVRE ET LES MOYENS DE FORMATION

- Les moyens d'acquérir les compétences :
  - Ressources individuelles et ressources collectives
  - L'apport des nouvelles technologies : e-learning…
  - L'organisation apprenante
  - Le processus d'apprentissage et la démarche de progrès
  - Le rôle formateur du cadre : le manager « coach »
  - L'impact des évolutions réglementaires

### LE PROJET DE FORMATION

- Du projet de la direction au plan de formation :
  - Les étapes à conduire et les précautions à prendre
  - Construire des parcours de formation par métier
  - Illustration à partir d'un exemple pour une fonction
  - Comment exploiter les nouveaux dispositifs (DIF…)
  - Les parcours individuels de formation et la logique compétences
  - Comment mesurer l'efficacité de la formation ?

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior expert RH.

➢ 95 500 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

# DE LA DÉFINITION DU POSTE AUX PREMIERS PAS DANS L'ENTREPRISE

RESSOURCES HUMAINES

## RECRUTER ET INTÉGRER UN COLLABORATEUR

### 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

### PUBLIC VISÉ :

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

### PRÉREQUIS :

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

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des ateliers créatifs
- Test de Porter
- Questionnaire « poser les bonnes questions »
- Bibliographie
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé.

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT DANS SON ENTREPRISE

- Étapes 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, mise en situation …
- S'appuyer sur le ressenti de l'entretien de recrutement

### INTÉGRER LE CANDIDAT DANS L'ENTRERISE

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

# RÉDIGER UNE FICHE DE POSTE EFFICACE POUR OPTIMISER LA PHASE DE RECRUTEMENT

MANAGEMENT & RESSOURCES HUMMAINES

## RECRUTER UN COLLABORATEUR

### OBJECTIFS :

- Définir précisément le profil recherché
- Rédiger une fiche de poste efficace
- Appréhender les techniques de présélection

### PUBLIC VISÉ :

- Tous managers confirmés
- DRH
- RRH
- Responsables du recrutement

### PRÉREQUIS :

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

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Réflexions et échanges
- Partages d'expériences
- Présentation d'outils d'aide pour rédiger une fiche de poste
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

07h00

Présentiel
*1 jour*

### LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT DANS SON ENTREPRISE

- Étapes 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

### ANALYSER LE BESOIN DE RECRUTEMENT ET DÉFINIR LE PROFIL

- Appréhender l'usage de la fiche de poste
- Analyser le besoin de compétences et apprécier le contexte du poste
- Rédiger une fiche profil et définir les critères prioritaires et secondaires
- Hiérarchiser les critères de choix et repérer les complémentarités par rapport à l'équipe

### SOURCING DES CANDIDATURES

- Rédiger une annonce attractive et non discriminante
- Les outils et méthodologies pour offrir un choix de candidatures
- Mises en ligne d'annonces, approche directe, réseaux sociaux, réseau professionnel…

### PRÉSÉLECTIONNER LES DOSSIERS DE CANDIDATURE

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

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé RH.

- 33 500 xpf HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# NOS FORMATIONS EN GESTION DE PROJET

# PILOTER ET MANAGER EN MODE PROJET

MANAGEMENT

## LES TECHNIQUES DE GESTION DE PROJET

### 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 ludiques

### PUBLIC VISÉ :

- Tout collaborateur, manager, chef de projet occasionnel

### PRREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique d'un projet fictif ou réel de l'entreprise
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### QU'EST-CE QU'UN PROJET ?

- Ce qu'est un projet et ce que n'est pas un projet
- Quand passer en mode projet?
- Les objectifs et contraintes d'un projet

### SE FAMILIARISER AVEC LA DÉMARCHE 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

### LES ÉTAPES D'UN PROJET

- Mise en situation (Travaux pratiques)
- Structurer le projet
- Mettre en place l'équipe projet
- Construire le budget
- Anticiper et 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

- Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

- 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# PRÉPARER, PUIS PILOTER UN PROJET D'ENTREPRISE EN MODE AGILE

MANAGEMENT

## PROFESSIONNALISER LES PRATIQUES DE CHEFS DE PROJETS

### OBJECTIFS :
- Concevoir un projet
- Identifier les risques
- Manager l'équipe projet
- Piloter le projet

### PUBLIC VISÉ :
- Toute personne amenée à préparer et / ou piloter un projet impliquant une équipe dans un délai imparti

### PRREQUIS :
- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :
- Une animation interactive et pratique
- Des activités digitales via l'outil ludique klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :
**Des acquis :**
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :
- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :
- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

21h00

Présentiel
*3 jours*

### INTRODUCTION
**Sa familiariser avec la démarche de gestion de projet**
- Définition d'un projet
- Besoin / objectifs – facteurs clés de succès
- Rôles et responsabilités
- Management réactif ou proactif

### LA PHASE D'AVANT-PROJET
- Cibler les enjeux
- Mener l'étude préalable
- Construire une présentation d'avant-projet efficace

### LES ÉTAPES DE PRÉPARATION DU PROJET
- Mettre en place l'équipe projet-les ressources
- Définir la liste des tâches - l'apport du WBS
- Construire l'ordonnance du projet – le réseau PERT
- Notions de charge et de durée
- Planifier et budgétiser le projet – le diagramme de GANTT
- Cas particulier – travailler en rétro-planning

***Ateliers pratiques issus de l'environnement clients et présentations en situation réelle***

- Jérémie HOARAU, Ingénieur en formation, Formateur consultant en gestion de projets – Chef de projets méthodes traditionnelles et méthodes agiles – 20 ans d'expérience.

- 100 500 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter

# S'APPROPRIER LES OUTILS MS PROJECT ET KLAXOON

MANAGEMENT

## OBJECTIFS :

- Appliquer les fonctionnalités de gestion des taches et des ressources de Project
- Identifier et utiliser les outils des *boards* de Klaxoon
- Gagner en efficacité collective

## PUBLIC VISÉ :

- Tout public

## PRÉREQUIS :

- Utilisation régulière de l'environnement Windows et de la navigation
- Attentes et fiche préparatoire

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des activités digitales
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies
- Utilisation de Padlet

## MODALITÉ D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Evaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Distanciel : disposer d'une connexion internet, d'un ordinateur. Une assistance est assurée par HSF auprès du participant

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

15h00

Distanciel

*5 séances de 3h*

### PROJECT

### DÉMARRER AVEC MICROSOFT PROJECT

- L'interface
- Les affichages

### PLANIFICATION DU PROJET

- Rappels des concepts de la gestion de projet
- Gérer les tâches (insérer, modifier, supprimer, déplacer) et jalons
- Planifier les tâches (contraintes et échéances)
- Insérer des tâches répétitives
- Visualiser le chemin critique
- Manipuler les affichages et tables (Diagramme de Gantt, Organigramme des tâches, Tableau d'utilisation des tâches, Gantt relatif aux marges)

### RESSOURCES

- Saisir les ressources et leurs calendriers
- Affecter les ressources (Pilotage par l'effort, Calcul de l'unité, Mesure de la charge, Profil de charge spécifique en pic et en cloche)
- Manipuler les tableaux et graphes des ressources

### COÛTS

- Saisir les coûts des ressources (coûts fixes et matériels)
- Visualiser et modifier la répartition du coût d'une ressource
- Optimiser la planification

### KLAXOON

### LA GESTION DE BOARD

- Les sessions et les boards de Klaxoon
- Les contributions sur les boards
- Les templates pour le travail collaboratif
- Les exports et les rapports

➢ Formation animée par Jérémie HOARAU, certifié Formateur Professionnel d'Adultes, certifié Corporate Coach et Team Trainer, certifié Formateur et Coach Process Communication Model, certifié MOUS

➢ Intra entreprise : nous consulter

# NOS FORMATIONS EN GESTION & COMPTABILITÉ

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

# LES ESSENTIELS DE LA COMPTABILITÉ ET DES OPÉRATIONS COURANTES

GESTION

GESTION & COMPTABILITÉ

## 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

## PUBLIC VISÉ :

- Toute personne concernée par les travaux de comptabilité de l'entreprise

## PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

# PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

## 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: résultatd'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

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior comptable.

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

# DÉCOUVERTE DU CONTRÔLE DE GESTION ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

GESTION

GESTION & FINANCES

## OBJECTIFS :

- Découvrir et comprendre les méthodes et outils pour établir un diagnostic financier

## PUBLIC VISÉ :

- Toute personne qui veut acquérir une méthode pour apprécier la situation financière d'une entreprise

## PRÉREQUIS :

- Maîtrise des fondamentaux de la comptabilité

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

# PROGRAMME

08h00

Présentiel
2 modules
De 4h

## 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 de 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

## LE CONTRÔLE DE GESTION

- Définition du contrôle de gestion
- Les missions du contrôleur de gestion
  - L'élaboration des budgets
  - La mise en place de procédures de gestion
  - Le suivi des résultats
  - Le choix des indicateurs et des tableaux de bord
  - Les outils de pilotage

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior comptable.

➢ Intra entreprise : nous consulter

# LES BASES DE LA GESTION DES STOCKS

GESTION

## GESTION DES STOCKS

### OBJECTIFS :

- Comprendre le circuit des marchandises depuis le fournisseur jusqu'à l'utilisateur final
- Optimiser les surfaces et les moyens de stockage
- Maitriser les flux d'entreposage

### PUBLIC VISÉ :

- Projection Power Point
- Livret de formation remis à chaque participant
- Exercices pratiques

### PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Etudes de cas pratiques
- Visite et réflexion sur site
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

08h00

Présentiel
*1 jour*

### SÉQUENCE 1 : DÉFINIR LA GESTION DES STOCKS

#### 1er partie - Identifier les points clés de la gestion des stocks :

- Définition, rôle et incidence des stocks pour l'entreprise
- Les fonctions des stocks
- Mise en évidence de la gestion des surstocks et des ruptures

#### 2ième partie - Les différentes méthodes de gestion de stocks :

- Les méthodes d'approvisionnement :
  - La méthode de réapprovisionnement
  - La méthode de gestion à point de commande
  - La méthode de re-complètement
  - La méthode de réapprovisionnement à la commande
- Les différentes familles de produits stockés
- Les différents types de gestion du stock (sur seuil, périodique,…)
  - Les différents types de stocks
  - Stocks minimum, moyen, maximum, de sécurité
  - Taux de rotation, taux de couverture, classement ABC des articles

#### 3ième partie - Objectifs et enjeux de la gestion de stocks :

- Les inventaires
- La valorisation des stocks (CUMP, FIFO, remplacement…)

### SÉQUENCE 2 : RÉCEPTIONNER ET VÉRIFIER

- Les contrôles quantitatifs et qualitatifs à effectuer suivant les types de produits
- Prendre en compte les délais de déchargement dans son organisation
- Renseigner et valider les documents transport, le cas échéant en anglais

### SÉQUENCE 3 : ORGANISER LE STOCKAGE ET L'ENTREPOSAGE

- Optimiser la gestion matérielle du magasin :
  - Effectuer un zonage efficace de son magasin
  - Les méthodes de rangement
  - Les méthodes de prélèvement
  - Les méthodes de préparation et de distribution

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior.

➢ Intra entreprise : nous consulter

# LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DE LA PAIE

GESTION

GESTION COMPTABILITÉ

## OBJECTIFS :

- Effectuer les bulletins de paie des salaires
- Assurer l'ensemble des déclarations administratives obligatoires
- Présenter le Journal des Salaires

## PUBLIC VISÉ :

- Toute personne concernée par les travaux de comptabilité de l'entreprise

## PRÉREQUIS :

- Attentes et fiche préparatoire.

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Ressources formatives et de synthèse fournies
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

# PROGRAMME

08h00

Présentiel
*1 jour*

## ÉLÉMENTS DU BULLETIN DE SALAIRE

- Analyse d'un bulletin de salaire
- Le salaire brut : le salaire de base, les heures supplémentaires, la prime d'ancienneté, les primes diverses
- Les cotisations sociales : les cotisations salariales, les cotisations patronales
- La CST sur les revenus d'activités salariées.
- Les retenues sur salaires : les avances et acomptes, la saisie-arrêt sur salaires (saisie sur rémunération)
- Les congés payés et les congés spéciaux : le calcul des congés payés, l'indemnité de congés payés, les congés spéciaux
- L'indemnité de précarité
- L'exercice de synthèse : réalisation des bulletins de paie des salariés

## LES DÉCLARATIONS ADMINISTRATIVES OBLIGATOIRES

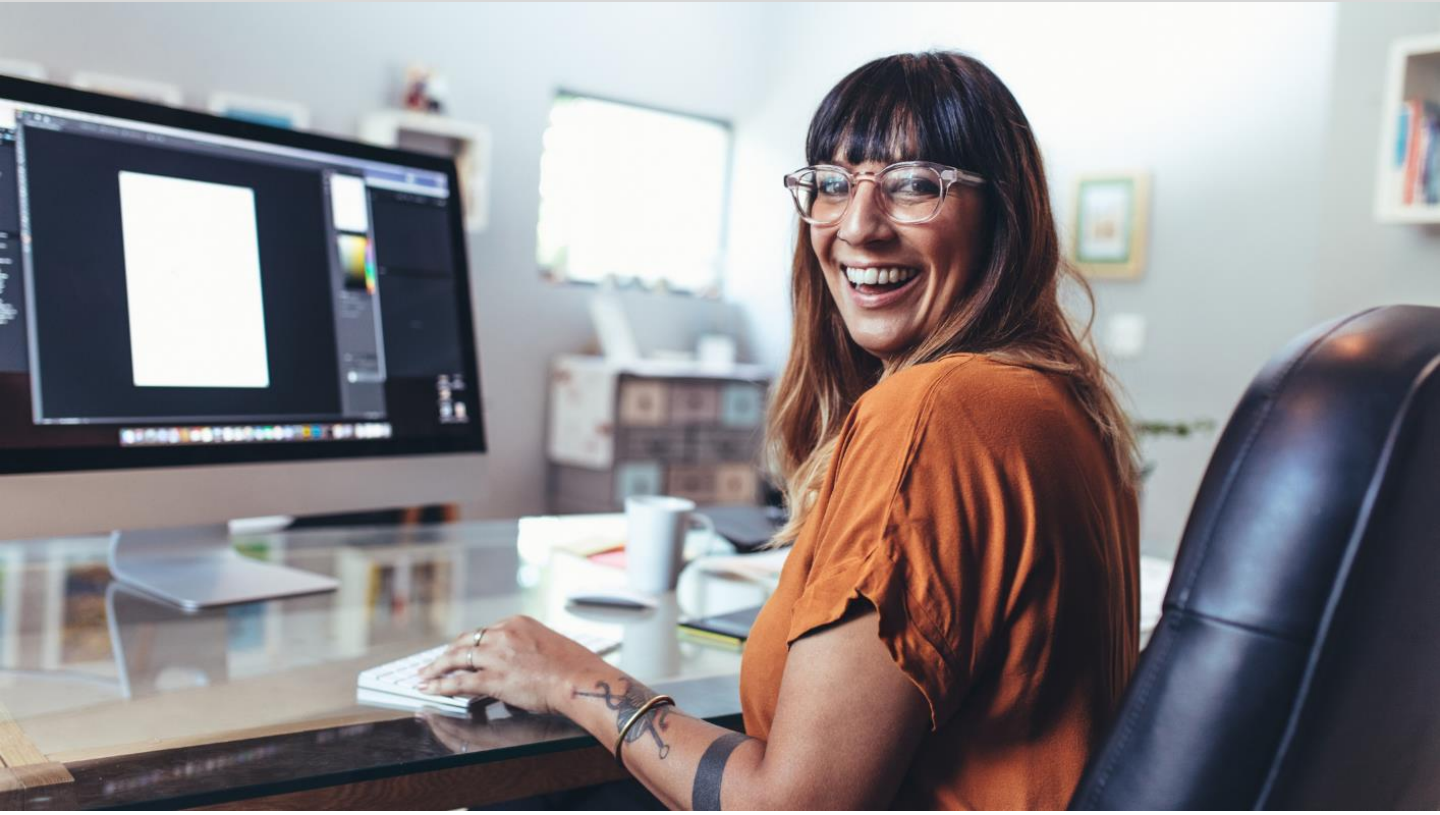
- Les déclarations administratives liées aux salaires : La DPAE, La DMO, la CST,
- Le tableau récapitulant les obligations de l'employeur en matière de salaires et leur échéance

## LE JOURNAL DES SALAIRES

- Savoir présenter le journal des salaires

- Formation animée par un consultant et formateur senior.

- 38 400 XPF HT par pers, déjeuners incl.
- Intra entreprise : nous consulter



# NOS FORMATIONS EN BUREAUTIQUE

# EXCEL NIVEAU 1

INFORMATIQUE

## LES FONDAMENTAUX

### OBJECTIFS :

- Organiser des données dans les tableaux avec des formules et des fonctions simples
- Filtrer et trier et synthétiser rapidement des listes
- Illustrer les résultats par des graphiques

### PUBLIC VISÉ :

- Tout public

### PRÉREQUIS :

- Usage courant d'un ordinateur.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Une animation interactive et pratique
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

12h00

Présentiel

### PRÉSENTATION

- Interface et comportements spécifiques
- Gestion des feuilles
- Raccourcis indispensables

### MANIPULATIONS DE BASE

- Recopie rapide et options de recopie
- Dimension de lignes et colonnes
- Ajout et suppression de lignes, colonnes, cellules
- Sélection multiple

### MISE EN FORME

- Outils de mise en forme directs
- Mise en forme conditionnelle en fonction des valeurs

### CALCULS ET FONCTIONS

- Principe du calcul sur Excel
- Fonctions simples (somme automatique, moyenne...)

### IMPRESSION

- Mise en page et aperçu des sauts de page
- Mise à l'échelle
- Gestion de l'entête et du pied de page

### GRAPHIQUES

- Création et modifications de base
- Outils liés aux graphiques

### GESTION DES LISTES

- Intérêt des listes
- Déplacements et sélections rapides
- Filtre, tris et sous-totaux rapides
- Synthèse rapide

### ENREGISTREMENT

- Choix du format selon la destination

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en nouvelles technologies de l'information.

➢ 47 500 HT par pers
➢ Intra entreprise : nous consulter

# EXCEL NIVEAU 2

INFORMATIQUE

PERFECTIONNEMENT

## OBJECTIFS :

- Exploiter les fonctions d'Excel pour automatiser des calculs
- Gérer les listes d'une manière avancée
- Maîtriser la synthétise de données

## PUBLIC VISÉ :

- Tout public

## PRÉREQUIS :

- Maîtriser les bases d'Excel

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Une animation interactive et pratique
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

# PROGRAMME

12h00

Présentiel

## RÉVISION DES BASES ESSENTIELLES

- Rappel des notions vues dans le niveau 1

## CONNAISSANCE DE L'INTERFACE

- Modification du ruban
- Collage spécial
- Duplication rapide (feuilles, cellules, etc.)

## 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

## SYNTHÈSE DE DONNÉES 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.

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en nouvelles technologies de l'information

➢ 47 500 XPF HT par pers
➢ Intra entreprise : nous consulter

# WORD NIVEAU 1

INFORMATIQUE

## LES FONDAMENTAUX

### OBJECTIFS :
- Créer un document de type courrier
- Gérer l'impression
- Utiliser les tableaux

### PUBLIC VISÉ :
- Tout public

### PRÉREQUIS :
- Aisance minimale avec la souris et le clavier

### MÉTHODES MOBILISÉES :
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Une animation interactive et pratique
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :
**Des acquis :**
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :
- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :
- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

08h00

Présentiel
*1 jour*

### PRÉSENTATION
- Interface graphique et le clavier
- Caractères non imprimables
- Barres d'outils rapides

### ASTUCES
- Différents affichages et zoom
- Raccourcis indispensables
- Recherche et remplacement
- La correction automatique et le choix des langues

### CARACTÈRE ET PARAGRAPHES
- Mise en forme des caractères et des paragraphes
- Retraits par la règle
- Bordures et trames
- Symboles, puces et numéros
- Sauts (de ligne, de paragraphe, de page, etc.)

### LES OBJETS ET IMAGES
- Insertion, dimensions et recadrage
- Organisation des objets
- Outils liés aux objets et images

### MISE EN PAGE
- Gestion des marges et orientation d'une page
- Gestion de colonnes
- Entête et pied de page (basique)

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en nouvelles technologies de l'information.

➢ 38 400XPF HT par pers
➢ Intra entreprise : nous consulter

# WORD NIVEAU 2

INFORMATIQUE

PERFECTIONNEMENT

## OBJECTIFS :

- Créer un document type courrier
- Gérer des documents longs avec des mises en page complexes
- Mettre en place des formulaires à imprimer

## PUBLIC VISÉ :

- Tout public

## PRÉREQUIS :

- Maîtriser les bases Word.

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Une animation interactive et pratique
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

# PROGRAMME

08h00

Présentiel
*1 jour*

## MISE EN FORME AVANCÉE

- 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

## PARAMÉTRAGE 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

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en nouvelles technologies de l'information.

➢ 38 400 XPF HT par pers
➢ Intra entreprise : nous consulter

# S'ORGANISER ET ÉCHANGER AVEC OUTLOOK

INFORMATIQUE

## OBJECTIFS :

- Gérer professionnellement les mails; les tâches et l'agenda.

## PUBLIC VISÉ :

- Tout public.

## PRÉREQUIS :

- Aisance minimale avec la souris et le clavier.

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Une animation interactive et pratique
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Des exercices en sous-groupes
- Animation vidéoprojetée

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

06h00

Présentiel
*1 jour*

### PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- Modification et personnalisation de l'affichage
- Les différents éléments

### LA MESSAGERIE

- Gestion des dossiers
- Champs utiles à connaitre (à, cc, cci…)
- Mise en place de signatures automatiques
- Demande d'un accusé de réception
- Envoi de messages à plusieurs destinataires
- Mise en évidence des mails reçus par couleurs
- Différentes manières d'envoyer des pièces jointes
- Classement manuel et efficace des messages
- Recherche de messages
- Utilisation des règles
- Gestion de l'archivage

### LES CONTACTS

- Gestion des contacts
- Création et utilisation de listes de distribution

### LE CALENDRIER

- Les différents affichages
- Navigation dans un ou plusieurs calendriers
- Gestion de rendez-vous, uniques ou périodiques
- Modification de la durée d'un rendez vous
- Lancement d'Invitations aux participants
- Notions de partage de calendrier (sur exchange)

### LES TÂCHES

- Créer une tâche à partir d'un mail
- Avertir par des alarmes
- Les différents attributs d'une tâche

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en nouvelles technologies de l'information.

- 28 800 XPF HT par pers
- Intra entreprise : nous consulter

# PHOTOSHOP NIVEAU 1

BUREAUTIQUE ET MULTIMÉDIA

## LES FONDAMENTAUX

### OBJECTIFS :

- Améliorer ou modifier une photo
- Créer un montage réaliste avec des photos et du texte
- Optimiser des photos pour le web
- Préparer des affiches à imprimer

### PUBLIC VISÉ :

- Tout public

### PRÉREQUIS :

- Usage courant d'un ordinateur

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Une animation interactive et pratique
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

12h00

Présentiel

### GÉNÉRALITÉS SUR LES IMAGES

### PRÉSENTATION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

### MANIPULATIONS DE BASE

### LES CALQUES

### DÉTOURAGE PAR MASQUE

### CORRECTION D'IMAGES

### COULEURS

### ENREGISTREMENT, EXPORTATION

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en nouvelles technologies de l'information
- 47 500 XPF HT par pers
- Intra entreprise : nous consulter

# PHOTOSHOP NIVEAU 2

BUREAUTIQUE ET MULTIMÉDIA

**PERFECTIONNEMENT**

## OBJECTIFS :

- Être efficace avec les outils avancés de Photoshop
- Créer des images animées
- Maîtriser les formats de destination

## PUBLIC VISÉ :

- Tout public

## PRÉREQUIS :

- Maîtriser les bases de Photoshop

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Une animation interactive et pratique
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

# PROGRAMME

12h00

Présentiel

## LA CORRECTION AVANCÉE D'IMAGES

## LA COULEUR COTÉ PRO

## L'OUTIL TEXTE

## LES COUCHES

## L'ANIMATION

## L'ENREGISTREMENT ET EXPORTATION

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en nouvelles technologies de l'information.

- 47 500 XPF HT par pers
- Intra entreprise : nous consulter

# INDESIGN

BUREAUTIQUE ET MULTIMÉDIA

MULTIMEDIA

**OBJECTIFS :**
- Créer un flyer ou un magazine

**PUBLIC VISÉ :**
- Tout public

**PRÉREQUIS :**
- Notions sur les logiciels adobe photoshop et illustrator

**MÉTHODES MOBILISÉES :**
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Une animation interactive et pratique
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**
- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**
- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

14h00

Présentiel

### PRÉSENTATION DE L'INTERFACE

### LOGIQUE DES PAGES

### NOTIONS SUR LES GABARITS

### GESTION DES CONTENEURS

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en nouvelles technologies de l'information.

- 67 000 XPF HT par pers
- Intra entreprise : nous consulter

# POWERPOINT

INFORMATIQUE

## OBJECTIFS :

- Créer et modifier facilement des diaporamas d'aspect professionnel
- Créer des tutoriels (vidéos)

## PUBLIC VISÉ :

- Tout public

## PRÉREQUIS :

- Aisance minimale avec le clavier

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Une animation interactive et pratique
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

08h00

Présentiel

### GÉNÉRALITÉS

- Présentation de l'interface
- Modes d'affichage
- Utilisation du mode plan et des notes
- Gestion des diapositives (ajout, déplacement, duplication…)

### METTRE EN FORME LES DIAPOSITIVES

- Choix de la disposition
- Choix du thème
- Jeu de couleur

### IMAGES

- Mode d'insertion
- Détourage

### OBJETS ET LIENS

- Objets SmartArt (diagrammes)
- Formes dessinées
- Liens hypertexte

### TRANSITIONS

- Choix du type de transition
- Temps de transition et passage automatique à la diapositive suivante

### ANIMATIONS

- Gestion des effets d'animation
- Modification de la chronologie

### THÈME ET MASQUES DE DIAPOSITIVES

- Affichage des masques de diapositive
- Ajout d'un pied de page
- Numérotation des diapositives

### MÉDIA

- Utilisation de Powerpoint pour créer des tutoriels
- Capture d'écran
- Capture de vidéos

### ENREGISTRER

- Les différents formats
- Export en vidéo
- Export en pdf

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en nouvelles technologies de l'information

➢ 38 400 XPF HT par pers
➢ Intra entreprise : nous consulter

# ILLUSTRATOR

BUREAUTIQUE ET MULTIMÉDIA

**OBJECTIFS :**

- Créer un objet visuel (logo, texte…) redimensionnable sans perte de qualité.
- Exporter les données selon la destination

**PUBLIC VISÉ :**

- Tout public

**PRÉREQUIS :**

- Maîtrise de l'usage courant d'un ordinateur

**MÉTHODES MOBILISÉES :**

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Une animation interactive et pratique
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum

## PROGRAMME

16h00

Présentiel

**PRÉSENTATION DE L'INTERFACE**

**GÉNÉRALITÉS SUR LES IMAGES VECTORIELLES**

**CRÉATION ET COMBINAISON DE FORMES**

**GESTION DES COULEURS**

**AJOUT DE TEXTE**

**VECTORISATION D'OBJETS**

**ENREGISTREMENT**

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en nouvelles technologies de l'information.

- 76 000 XPF HT par pers
- Intra entreprise : nous consulter

# NOS FORMATIONS EN LANGUES

# ANGLAIS : DÉCRYPTER LA DOCUMENTATION TECHNIQUE

LANGUES

## ANGLAIS TECHNIQUE

### OBJECTIFS :

- Maîtriser les expressions types
- S'approprier les techniques de lecture rapide pour extraire l'essentiel
- Savoir reconnaître les verbes modaux (should, might, must…) et le sens qu'il donne au texte
- Repérer les mots clés

### PUBLIC VISÉ :

- Toute personne amenée à lire et décrypter des notices ou documentations techniques en anglais

### PRÉREQUIS :

- Avoir une maîtrise intermédiaire de l'anglais

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des fiches supports techniques
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices pratiques
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

20h00

Présentiel

### LA STRUCTURE DE LA LANGUE ANGLAISE TECHNIQUE

- La fonction des mots
- La relation entre les différents éléments de la phrase
- Maîtriser les verbes modaux et connaître leur sens

### ENTRAÎNEMENT À LA LECTURE RAPIDE

- Identifier les mots clés
- Comprendre le sens global d'un document
- Repérer les phrases techniques, apprendre à les analyser

### SE FAMILIARISER AVEC LE VOCABULAIRE TECHNIQUE LIÉ À SON DOMAINE D'ACTIVITÉS

- Reconnaître et apprendre le lexique technique et les mots clés liés à son activité
- Mémoriser les verbes, les mots de liaison, et les expressions les plus courants
- Construire un lexique technique relatif à son activité

### RECONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS TYPES DE DOCUMENTS

- Notice, mode d'emploi, description technique, devis, etc.

### MISE EN PRATIQUE

- Comprendre des explications, et des descriptions
- Atelier de construction de phrases

***Programme à ajuster selon vos besoins, votre niveau et votre environnement de travail.***

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior franco-américain.

➢ Intra entreprise : nous consulter

# ANGLAIS CONVERSATIONNEL DÉBUTANT

LANGUES

## OBJECTIFS :

- Acquérir une base élémentaire de la langue permettant un échange avec l'interlocuteur anglophone
- Atteindre un niveau opérationnel dans les situations professionnelles courantes
- Élargir le vocabulaire professionnel et général
- Maîtriser les structures grammaticales essentielles de la langue
- Pratiquer la conversation orale et l'accueil de l'interlocuteur
- Comprendre la différence entre le langage américain et le langage anglophone (UK, Australie et Nouvelle-Zélande)

## PUBLIC VISÉ :

- Toute personne amenée à s'exprimer en anglais sur les plans personnels et professionnels

## PRÉREQUIS :

- Evaluation préalable

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos
- Des mises en situation pour s'entrainer
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

20h00

Présentiel

### BILAN DE NIVEAU

- Évaluation de pré-formation

### LES BASES DE LA GRAMMAIRE

- Acquisition des structures grammaticales de base :
  - Présent simple, présent progressif
  - Prétérit, present perfect, futur
  - Les expressions de fréquence et les modaux
  - Les pronoms
  - Les verbes réguliers et irréguliers
  - Les adjectifs essentiels
  - Les nombres, l'heure
  - Les prépositions de lieu et de temps
  - Les formes négative, affirmative et interrogative

### EXPRESSION ET COMPRÉHENSION ORALE & ÉCRITE

- Savoir se présenter et décrire une personne
- Décrire sa situation professionnelle
- Décrire un produit ou un service
- Appréhender les horaires
- Demander une information
- Répondre à un appel téléphonique
- Prendre un message
- Gérer une commande simple
- Rédiger un email simple
- Simulations de situations quotidiennes et professionnelles simples
- Compréhension d'échange d'informations simples

### LES ESSENTIELS

- Le vocabulaire utile au quotidien
- Les verbes à maîtriser absolument
- Les mots interrogatifs
  - Cas concrets
  - Compréhension orale (tutoriels sur youtube)
  - Lecture et prononciation
  - Films en action

***Programme à ajuster selon vos besoins, votre niveau et votre environnement de travail***

➢ Formation animée un consultant et formateur senior franco-américain.

➢ Intra entreprise : nous consulter

# REO MAOHI

LANGUES

## OBJECTIFS :

- Comprendre des conversation simples
- Acquérir le vocabulaire de base pour s'exprimer simplement
- Gagner en autonomie pour échanger simplement

## PUBLIC VISÉ :

- Toute personne amenée à s'exprimer en reo tahiti sur les plans personnels et professionnels.

## PRÉREQUIS :

- Aucun - débutant

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Écoute de supports oraux
- Lecture de supports écrits ayant rapport aux aspects de la vie quotidienne et leur restitution par l'écriture
- Echanges simples, courts dialogues
- jeux de rôle, sketches, et conversations simples

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

20h00

Présentiel

### PREMIER NIVEAU – DÉBUTAN

- Initiation à la langue et les sons pertinents
- Décrire avec des moyens simples le vécu et les actions quotidiennes
- Se présenter et présenter quelqu'un
- Expliquer où tu résides
- Interroger une personne sur son métier
- Acquérir le code alphabétique du tahitien (Académie Tahitienne et EPM)
- Maîtriser les jours de la semaine, la décomposition d'une journée, les mois, la monnaie, l'heure
- Lire et rédiger des textes simples
- Comprendre la structure des phrases simples (prédicat – sujet – complément)
- Comprendre les différents marqueurs aspectuels (Te…nei – 'Ua – E)
- Découvrir des éléments pertinents sur la culture à partir du lexique de base utilisé en cours

***Programme à ajuster selon vos besoins, votre niveau et votre environnement de travail***

- Cas concrets
- Compréhension orale
- Lecture et prononciation

➢ Formation animée un consultant et formateur expert.

➢ Intra entreprise : nous consulter

# NOS FORMATIONS EN SANTÉ & SÉCURITÉ

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

# SENSIBILISATION AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX

SANTÉ ET SÉCURITÉ

## OBJECTIFS :

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

## PUBLIC VISÉ :

- DRH, RRH, membre de la CHSCT, toute personne impliquée dans la santé au travail

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des grilles de lecture
- Des illustrations au travers d'études de cas
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

# PROGRAMME

07h00

Présentiel
*1 jour*

## DÉFINIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- Appréhender les situations de souffrance au travail
- Comprendre les mécanismes de construction de la souffrance au travail
- Repérer les symptômes et les expressions de la souffrance

## IDENTIFIER LES FACTEURS DE RISQUES

- Connaître les facteurs de risques internes et externes
- Repérer les facteurs qui relèvent de la responsabilité de l'entreprise

## CONNAÎTRE LA RÉGLEMENTATION ET LES ENJEUX DE LA PRÉVENTION

- S'informer sur les obligations légales
- S'accorder sur le rôle de chacun
- Situer les enjeux de santé et économiques

## APRRÉHENDER LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION

- Découvrir les 3 niveaux de prévention
- Approcher les 5 étapes de la démarche

## DÉCRYPTER DES SITUATIONS-PROBLÈMES

- Utiliser une grille d'analyse
- Analyser des situations de terrain

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior, psychologue.

➢ 33 500 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

# LES RÈGLES D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE

SANTÉ ET SÉCURITÉ

## OBJECTIFS :

- Maîtriser les règles d'hygiène de bases en cuisine et appliquer ces règles dans son activité quotidienne
- Organiser la production des repas dans le respect de la réglementation
- Utiliser les produits de nettoyage adaptés à chaque situation de faon optimale

## PUBLIC VISÉ :

- Gérants et personnels des hôtels de famille, restaurants & snacks

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Des exercices d'application
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition et sur site pour la mise en pratique en cuisine
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé, certifié HACCP.

➢ Intra entreprise : nous consulter

# PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

## LES PRINCIPAUX TYPES DE DANGERS (MICROBIENS, CHIMIQUES, CORPS ÉTRANGERS)

- Acquérir les connaissances nécessaires pour reconnaître les différents types de dangers présents en cuisine et au restaurant
- Savoir lutter efficacement contre ces dangers

## LES RÈGLES D'HYGIÈNE DE BASES EN CUISINE

- La réception et le stockage des denrées et des produits :
  - Être capable de valider la conformité de la livraison et d'accepter les denrées
  - Savoir déconditionner et acheminer les denrées vers les lieux de stockages
- La production :
  - Acquérir les savoir-faire nécessaires à la maîtrise de la prévention pour les différentes méthodes de fabrication et les différents types de produit (préparations froides et chaudes, légumerie, pâtisserie …)
  - Être capable d'appliquer les règles de conditionnement et de stockage des produits fabriqués
- La distribution :
  - Connaître les règles de maintien et/ou de remise en température des denrées (liaison froide et chaude)
  - Appliquer les règles hygiènes de bases pendant le service
  - Savoir comment gérer les denrées non consommées
- Les déchets :
  - Acquérir les bonnes pratiques en matière d'éliminations des déchets

## HYGIÈNE DU PERSONNEL

- Être capable d'adopter les bons réflexes en matière de propreté corporel et vestimentaire
- Connaître les bonnes pratiques et être conscient de l'importance du respecter des procédures

## NETTOYAGE ET DÉSINFETION

- Être capable de laver et de désinfecter (procédé thermique ou chimique) la vaisselle ou le matériel ayant servi au transport, à la distribution et au service des repas
- Être capable d'assurer le nettoyage, la désinfection et le rinçage des zones de production, de stockage, de distribution, les vestiaires…

# LUTTE CONTRE LE FEU ADAPTÉE EN ÉTABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC

SANTÉ ET SÉCURITÉ

## AVEC NOTRE PARTENAIRE HSCT CONFORM

### OBJECTIFS :

- Savoir donner l'alerte
- Être capable d'agir efficacement face à un début d'incendie
- Prendre les mesures nécessaires pour limiter la propagation d'un sinistre
- Évacuation en toute sécurité

### PUBLIC VISÉ :

- Tout public

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des exercices en situation
- Un entrainement à l'utilisation du matériel

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux extérieurs équipés
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

04h00

Présentiel
*½ journée*

### PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA SÉCURITÉ DANS LES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC

- Théorie du feu :
  - Le triangle du feu
  - Les causes d'incendie
  - Les différents types de propagation d'un sinistre
  - Les catégories de feux
  - Les agents extincteurs

### CAS PRATIQUES/MISES EN SITUATION

- L'extinction d'un début d'incendie :
  - Feu de solide
  - Feu de liquide
  - Feu de gaz

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé.

➢ Inter entreprise : nous consulter
➢ Intra entreprise : nous consulter

# PSC1 – PRÉVENTION ET SECOURS CIVIQUES

SANTÉ ET SÉCURITÉ

**AVEC NOTRE PARTENAIRE HSCT CONFORM**

## OBJECTIFS :

- Protéger la victime et les témoins
- Alerter les secours d'urgence adaptés
- Empêcher l'aggravation de l'état de la victime et préserver son intégrité physique en attendant l'arrivée des secours

## PUBLIC VISÉ :

- Tout public

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des exercices en situation
- Un entrainement à l'utilisation du matériel
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

08h00

Présentiel
*1 jour*

### LES SITUATIONS D'ACCIDENT SONT ABORDÉES EN 8 MODULES :

- La protection
- L'alerte
- La victime s'étouffe
- La victime saigne abondamment
- La victime est inconsciente
- La victime ne respire pas
- La victime se plaint d'un malaise
- La victime se plaint après un traumatisme (plaie, brûlure, atteinte des os et des articulations…)

***Le PSC1 est la formation de base de premiers secours.***
***Elle a pour but de préparer le plus grand nombre de citoyens aux rudiments de premiers secours.***

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé.

- Inter entreprise : nous consulter
- Intra entreprise : nous consulter

# ACCUEILLIR VOS CLIENTS EN TOUTE SÉCURITÉ

SÉCURITÉ / MESURES SANITAIRES

## MESURES SANITAIRES

**OBJECTIFS :**

- Étudier le COVID-19, ses caractéristiques et les principales consignes de sécurité à suivre
- Connaître 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

**PUBLIC VISÉ :**

- Tout public

**PRÉREQUIS :**

- Aucun

**MÉTHODES MOBILISÉES :**

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé, certifié HACCP.

➢ Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

04h00

Présentiel
*½ Journée*

***Protéger vos équipes et vos clients en préservant la qualité de votre accueil !***

### MIEUX CONNAÎTRE 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 dès l'apparition des 1ers 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 COMPLÉMENTAIRES PAR TYPES D'ACTIVITÉS

- Pensions de famille
- Transports nautiques et terrestres
- Prestataires d'activités
- Commerces

# NOTRE EXPERTISE TOURISME

# NOS FORMATIONS EN PROMOTION & COMMERCIALISATION

# STRUCTURER VOTRE PRODUIT ET VOS CONTRATS

TOURISME

## COMMERCIALISATION

**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)

**PUBLIC VISÉ :**

- Gérants et personnels des hôtels et des pensions de famille, acteurs de l'industrie touristique tous secteurs

**PRÉREQUIS :**

- Aucun

**MÉTHODES MOBILISÉES :**

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Etudes de cas
- Exercices pratiques d'application
- Vidéo projection

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

07h00

Présentiel
*1 jour*

### LE PRODUIT

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

### LA DISTRIBUTION

- Études 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

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et management.

➢ Intra entreprise : nous consulter

# OPTIMISER SA PRÉSENCE À UN SALON

TOURISME

PROMOTION & COMMERCIALISATION

**OBJECTIFS :**

- Savoir anticiper et préparer sa présence lors d'un salon
- Savoir promouvoir sa pension/hôtel
- Tirer le meilleur parti d'un salon

**PUBLIC VISÉ :**

- Gérants et personnels des hôtels et des pensions de famille, acteurs de l'industrie touristique tous secteurs

**PRÉREQUIS :**

- Aucun

**MÉTHODES MOBILISÉES :**

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Etudes de cas
- Exercices pratiques d'application
- Vidéo projection

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication marketing.
- Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

08h00

Présentiel
*1 jour*

### VEILLE CONCURRENTIELLE ET COMMERCIALISATION

- Connaître les acteurs du tourisme et les spécificités des clients (durée de séjour et budget moyen, profils et attentes)
- Les actions de communication à privilégier

### BIEN CHOISIR UN SALON PROFESSIONNEL

- Objectifs recherchés lors de la participation à un salon
- Critères de choix : lieu, cible visée, coût, services, fréquentation, visibilité, partenariats mis en place, impact attendu …
- Les salons touristiques existants

### PRÉPARER SON SALON

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

### PENDANT LE SALON

- Les pratiques gagnantes pour un salon réussi : communication / répondre aux FAQ / préparer un argumentaire / attitudes / relation client / optimisation du temps / veille concurrentielle / préparation du suivi…

### APRÈS LE SALON

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

# PROMOUVOIR VOTRE PRODUIT

TOURISME

## PROMOTION

### OBJECTIFS :

- Savoir promouvoir mon produit à l'international et sur le plan 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

### PUBLIC VISÉ :

- Gérants et personnels des hôtels et des pensions de famille, acteurs de l'industrie touristique tous secteurs

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Etudes de cas
- Exercices pratiques d'application
- Ateliers créatifs
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

07h00

Présentiel
*1 jour*

- 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, transferrts offerts, early check-in (arrivée plus tôt) ou late check out (départ tardif) offerts, excursion ou produit local artisanal…

**1 er 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 autouts 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 »

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et marketing.
- Intra entreprise : nous consulter

# NOS FORMATIONS EN RELATION CLIENTS

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

# OPTIMISER SA RELATION CLIENTS ET GÉRER LES RÉCLAMATIONS

TOURISME

RELATION CLIENT

## OBJECTIFS :

- Développer des réflexes d'écoute active
- 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

## PUBLIC VISÉ :

- Gérants et personnels des hôtels et des pensions de famille, acteurs de l'industrie touristique tous secteurs

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

# PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

## 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
- 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

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior expert en tourisme.

➢ 67 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.
➢ Intra entreprise : nous consulter

# NOS FORMATIONS EN COMMUNICATION

# CRÉER ET ANIMER SA PAGE FACEBOOK PRO : AUGMENTEZ VOTRE VISIBILITÉ !

TOURISME

## FACEBOOK PRO

### OBJECTIFS :

- Savoir créer un compte professionnel Facebook
- Augmenter sa visibilité sur le net, faciliter le contact direct des clients
- Assurer facilement sa présence (veille) en ligne pour accroître sa notoriété et augmenter ses ventes
- Augmenter l'engagement de la communauté, la visibilité de la marque et le revenu pour la société
- Maîtriser la publicité payante

### PUBLIC VISÉ :

- Tout public

### PRÉREQUIS :

- Aucun

*Il est préférable que les participants viennent avec leurs propres laptops, logo, photos pour travailler sur le propre page Facebook*

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des activités digitales sur Facebook
- Des exercices en sous-groupes et des ateliers créatifs
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

12h00

Présentiel
*2 jours*

### COMPRENDRE LE POTENTIEL COMMERCIAL ET MARKETING DE FACEBOOK FOR BUSINESS

- Les différences entre une page profil personnel et une page entreprise
- Les outils professionnels Facebook pour chaque objectif commercial
- Se faire connaître et générer des prospects sur Facebook

### OPTIMISER LA GESTION DE SA PAGE ENTREPRISE, DÉFINIR SON PLAN D'ACTION ET DE PUBLICATION

- Maîtriser l'interface d'administration pour optimiser sa page entreprise
- Définir son plan d'action et son calendrier de publication
- Quels contenus publier, comment publier et à quelle régularité
- L'importance des mots-clés et des hashtags
- Les différents formats et outils de publication sur une page entreprise
- Travailler son relationnel et animer sa communauté

### SAVOIR ANALYSER SES STATISTIQUES INSIGHTS POUR AMÉLIORER SON AUDIENCE

- Présentation de l'outil « Statistiques » de Facebook et de ses fonctionnalités
- L'importance de « l'engagement »
- Comment fonctionne le « reach » (la portée) de Facebook
- Analyser le comportement de ses visiteurs et ses fans et suivre ses concurrents

### MENER DES CAMPAGNES SPONSORISÉES : OBJECTIFS, CIBLE, AUDIENCE, COÛT

- Savoir utiliser le gestionnaire de publicités Facebook et ses formats disponibles
- Définir ses indicateurs de performance et établir son budget
- Contrôler et adapter ses campagnes publicitaires en fonction de leur impact

- Formation animée par un consultant et formateur senior expert en communication digitale.
- Intra entreprise : nous consulter

# CRÉER ET RENVOYER FACILEMENT SA PREMIÈRE NEWSLETTER

TOURISME

COMMUNICATION DIGITALE

## OBJECTIFS :

- Apprendre à créer ses newsletters avec Sendinblue
- Savoir utiliser les fonctionnalités de cet outil pour le développement de son activité
- Définir le fonds et la forme de ses newsletters

## PUBLIC VISÉ :

- Tout public

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive
- Alternance d'apports théorique et pratiques
- Des ateliers créatifs pour construire sa newsletter
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

# *PROGRAMME*

08h00

Présentiel
*1 jour*

## BIEN DÉMARRER : DÉFINIR VOS OBJECTIFS

- À qui vais-je envoyer ma newsletter ?
- Quels sont les objectifs de ma newsletter ?
- Que vais-je envoyer à mes abonnés ?
- A quelle fréquence ?

## CRÉER FACILEMENT VOTRE NEWSLETTER EN 4 ÉTAPES AVEC SENDINBLUE

- Créer votre compte Sendiblue
- Importer vos contacts dans Sendiblue
- Créer votre première newsletter :
  - Paramétrage
  - Conception
  - Destinataires
  - Confirmation
- Suivre les performances

## COMMENT BIEN CONSTRUIRE VOTRE NEWSLETTER ?

- Adaptez votre design à votre identité visuelle
- Commencez par le plus important
- Incluez des liens vers vos pages sur les réseaux sociaux

- Formation animée par un consultant et formateur senior expert en communication et marketing.
- Intra entreprise : nous consulter

# CRÉER FACILEMENT SON SITE INTERNET

TOURISME

## COMMUNICATION DIGITALE

### OBJECTIFS :

- Créer son premier site internet vitrine sur la plateforme gratuite Wordpress.com
- Savoir ajouter et mettre à jour le contenu
- Savoir personnaliser son site internet (dans les limites du thème choisi)

### PUBLIC VISÉ :

- Tout public.

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive
- Alternance d'apports théorique et pratiques
- Des ateliers créatifs pour construire son site internet
- Vidéo projection

### MODALITÉ D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Evaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

08h00

Présentiel
*1 jour*

### RÉFLÉCHIR AU CONTENU DE SON SITE INTERNET

- Découvrir le fonctionnement d'un site internet
- Connaître le lexique lié au site internet
- Comment se structure un site
- Préparer ses contenus textes, images et vidéo

### DÉCOUVRIR ET COMPRENDRE L'INTERFACE DE WORDPRESS

- Qu'est ce que Wordpress
- Découverte de l'interface
- Créer son compte gratuit sur Wordpress.com
- Choisir son thème

### CRÉER SES PREMIÈRES PAGES ET AJOUTER SON CONTENU DANS WORDPRESS

- Ajouter son logo sur son site
- Créer les pages principales du site (page d'accueil, services proposés, contact)
- Ajouter des textes, images, vidéo dans ses pages
- Créer son menu et ordonner les rubriques
- Ajouter un formulaire de contact
- Faire le lien avec ses réseaux sociaux

### METTRE EN LIGNE SON SITE ET MODIFIER SON CONTENU

- Le nom de domaine
- Mettre en ligne son site internet
- Modifier les éléments publiés
- Consulter le trafic de son site internet (statistiques)

- Formation animée par un consultant et formateur senior expert en communication et marketing.

- Intra entreprise : nous consulter

# NOS FORMATIONS EN LANGUES

# ANGLAIS COMMERCIAL ET TOURISTIQUE

TOURISME

## ANGLAIS PROFESSIONNEL

**OBJECTIFS :**
- Acquérir une base élémentaire de la langue permettant un échange avec le client anglophone
- Atteindre un niveau opérationnel dans les situations professionnelles courantes
- Maîtriser les structures grammaticales essentielles de la langue
- Élargir le vocabulaire commercial et touristique
- Pratiquer la conversation orale et l'accueil du client
- Comprendre la différence entre le langage américain et le langage anglophone (UK, Australie et Nouvelle Zélande)

**PUBLIC VISÉ :**
- Tout public

**PRÉREQUIS :**
- Avoir les bases de la langue anglaise

**MÉTHODES MOBILISÉES :**
- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour affiner sa capacité d'écoute et de compréhension
- Des mises en situation et des jeux de rôle
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**
- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**
- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior franco-américain

➢ Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

20h00

Présentiel
*3 jours*

### PREMIER NIVEAU – DÉBUTANT
- Acquisition des structures grammaticales de base
- Acquisition du vocabulaire de base nécessaire à une expression simple
- Simulations de situations quotidiennes et professionnelles simples
- Compréhension d'échange d'informations simples

### DEUXIÈME NIVEAU – INTERMÉDIAIRE
- Révision des structures grammaticales élémentaires avec mise en application orale
- Révision du vocabulaire usuel et des expressions utiles permettant de communiquer dans des situations commerciales ou touristiques simples
- Simulation de situations quotidiennes ou professionnelles simples

### TROISIÈME NIVEAU – AVANCÉ
- Consolidation et approfondissement des structure grammaticales
- Création d'automatismes à travers leur mise en pratique orale
- Simulations des principales situations de communication orale du contexte professionnel
- Entraînement à la compréhension de conversations et de documents professionnels courants

### QUATRIÈME NIVEAU – CONFIRMÉ
- Amélioration de la compréhension de conversations professionnelles et générales plus complexes
- Entraînement à la fluidité et à la spontanéité dans l'expression orale
- Exposés et discussions sur des sujets professionnels ou généraux variés
- Enrichissement régulier, sous forme de feedback , des connaissances lexicales et grammaticales de documents professionnels
- Amélioration de la rédaction de documents professionnels

***Les travaux permettront, entre autres, de se familiariser avec :***
- Les contrats avec les agences réceptives, tour opérateurs, OLTAs
- Le premier contact avec un client et la description de vos services
- La prise de réservation
- L'annulation de réservation
- Un message empathique lors de la crise COVID-19
- Le maintien du contact écrit avec vos clients et repeaters
- La réponse au téléphone pour : réserver et expliquer vos services

# ANGLAIS – SPÉCIAL “RESTAURATION”

TOURISME

## ANGLAIS PROFESSIONNEL

### 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
- Vaincre ses appréhensions
- Apprendre à faire du « upselling » avec confiance
- Savoir gérer les réclamations
- Fidéliser le client

### PUBLIC VISÉ :

- Tout public

### PRÉREQUIS :

- Avoir les bases de la langue anglaise

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour affiner sa capacité d’écoute et de compréhension
- Des mises en situation et des jeux de rôle
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

### MODALITÉS D’ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l’atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D’ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D’ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

24h00

Présentiel
*6 demi-journées de 4h*

- 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
- Rappels des règles dans l’utilisation des formules de politesse, d’accueil & de prise de congé
- Savoir prendre une réservation ou renseigner un client au téléphone
- Accueillir le client et l’installer à table
- Proposer la carte, une boisson, un vin
- Prendre la commande et conseiller le client : décrire les plats, les vins…
- Recevoir et guider : Proposer son aide – Indiquer des directions
- Faire du « upsell »
- Répondre à une réclamation ou une plainte
- Effectuer l’étape règlement
- Assurer la fidélité du client

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Entraînement 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…)
- Constitutions d’un lexique du vocabulaire spécifique à la restauration
- Visionner des vidéos
- Bilan linguistique en fin de formation pour mesurer les progrès réalisés et les axes progrès à travailler

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior franco-américain

➢ Inter : nous consulter
➢ Intra entreprise : nous consulter

# NOS FORMATIONS EN PRODUITS & SERVICES

HSF TAHITI
ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

# LA CUISINE AUTHENTIQUE POLYNÉSIENNE

TOURISME

## TECHNIQUES CULINAIRES

**OBJECTIFS :**
- Être capable de mieux s'organiser dans sa cuisine grâce à des techniques appropriées et ainsi gagner du temps et de l'argent
- Développer la qualité par une meilleure connaissance des produits et des applications différentes
- Savoir cuisiner avec des produits locaux

**PUBLIC VISÉ :**
- Tout public

**PRÉREQUIS :**
- Aucun

**MÉTHODES MOBILISÉES :**
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Fiches recettes
- Travaux pratiques en cuisine

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**
- Présentiel : locaux équipés mis à disposition (plateau cuisine)
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**
- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

# PROGRAMME

20h00

Présentiel
3 jours

### RAPPEL DES FONDAMENTAUX SUR LES DIFFÉRENTS TYPES DE CUISSONS ET LES CONNAISSANCES DES PRODUITS
- Connaître les différentes cuissons
- Utiliser les techniques et la gestuelles professionnelles
- Avoir une bonne connaissance des produits locaux et/ ou à disposition

### ÊTRE CAPABLE D'ORGANISER SA CUISINE ET GAGNER DU TEMPS
- Définir qui fait quoi dans la cuisine
- Définir des méthodes d'approvisionnement
- Savoir adapter les recettes à son propre environnement professionnel
- Utiliser des menus planifiés à l'avance et des recettes « standardisées »
- Réaliser ses fiches techniques
- Contrôler ses coûts de fabrication

### TRAVAUX PRATIQUES
- Travailler avec des fiches recettes
- Travailler sur les poissons, les viandes, les légumes, les sauces et les assaisonnements
- Mettre en œuvre les règles de dressage à l'assiette

### LES TECHNIQUES DE FABRICATION
- Les entrées froides et chaudes à base des produits locaux
- Les plats chauds à base de produits locaux : les poissons et fruits de mer

Les desserts à base de produits locaux : gâteau à l'orange, Muffin nature ou à l'ananas, Rocher à la noix de coco, crème à l'ancienne, cuire à blanc un fond de tarte en pâte sucrée, réaliser un vinaigre d'ananas ou de mangue…

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en techniques culinaires.
- Intra entreprise : nous consulter

# LES BASES D'UN SERVICE DE QUALITÉ

TOURISME

## LA DEMARCHE QUALITE

### OBJECTIFS :

- Valoriser l'image de marque de votre établissement
- Etablir des conditions d'hygiène, de sécurité et de confort adaptées à la structure
- Répondre avec efficacité aux nouvelles attentes des clients

### PUBLIC VISÉ :

- Gérants et personnels des hôtels et des pensions de famille, acteurs de l'industrie touristique tous secteurs

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Des exercices en sous-groupes
- Des mises en situation sur site
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

14h00

Présentiel
*2 jours*

### AU RESTAURANT

### ÊTRE CONCIENT DE L'IMPORTANCE D'UNE BONNE MISE EN PLACE

- Disposition des tables en fonction des services et du nombre de convives
- Mise en place des tables et des consoles (couvets, verres, pliages de serviettes …)
- Décoration du restaurant et décoration florale

### ASSURER UN SERVICE PARFAIT AU CLIENT ET AUGMENTER SES VENTES

- L'accueil, la présence en salle et/ou à table
- Les règles de bases du service (plats et boissons)
- Les conditions d'un bon service pour le diner :
  - La prise de commande et la vente (boissons alcoolisées, suppléments divers …)
  - Valoriser les produits de l'établissement, le travail du cuisinier
  - Le suivi du service
  - Le débarrassage

### MAÎTRISER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER

- Les habitudes de la clientèle française, européenne, américaine et asiatique
  - Le choix de sa formule, le choix des produits
  - La facturation et le contrôle des coûts
- La valorisation du buffet ou de la table du petit déjeuner :
  - Organisation et mise en place (disposition des produits)
  - Contrôle quantité et qualité
- Les conditions d'un bon service petit déjeuner :
  - La prise de commande et la vente de suppléments
  - Le suivi du service
  - Le débarrassage

➢ Formation animée par un consultant et formateur senior expert de l'environnement touristique

➢ Intra entreprise : nous consulter

# LES BASES D'UN SERVICE DE QUALITÉ

TOURISME

## LA DEMARCHE QUALITE

**OBJECTIFS :**

- Valoriser l'image de marque de votre établissement
- Etablir des conditions d'hygiène, de sécurité et de confort adaptées à la structure
- Répondre avec efficacité aux nouvelles attentes des clients

**PUBLIC VISÉ :**

- Gérants et personnels des hôtels et des pensions de famille, acteurs de l'industrie touristique tous secteurs

**PRÉREQUIS :**

- Aucun

**MÉTHODES MOBILISÉES :**

- Une animation interactive
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Des exercices en sous-groupes
- Des grilles d'évaluation
- Des mises en situation sur site
- Vidéo projection

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

**Des acquis :**

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

**Mesure de satisfaction des stagiaires**

**MODALITÉS D'ACCÈS :**

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

**DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :**

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME (suite)

14h00

Présentiel
*2 jours*

### DANS LES CHAMBRES ET BUNGALOWS

#### LE PRODUIT CHAMBRE

- Les attentes de la clientèle locale et étrangère
- Descriptif du produit idéal

#### METTRE EN ŒUVRE LES FACTEURS GARANTISSANT L'EFFICACITE DU NETTOYAGE

- Les protocoles de nettoyage
- Le nettoyage d'une chambre à blanc ou en recouche
- Le service de la couverture
- Marche en avant : les méthodes systématiques de nettoyage

#### MAITRISER LES REGLES DE NETTOYAGE ET DE DESINFECTION

- Descriptifs des produits d'entretien
- Les détartrants - Les détergents - Les récurrents - Les bactéricides
- Descriptifs du petit matériel d'entretien :
  Les textiles - Les éponges de nettoyage …
- Les techniques de nettoyage (les surfaces, le balayage, l'aspiration… - Les EPI)

#### ETRE CAPABLE DE CONTROLER SON TRAVAIL DANS LE CADRE D 'UNE DEMARCHE DE GESTION QUALITE

- Les facteurs de qualité et de satisfaction, les règles à appliquer
- Les contrôles : La vue – L'ouïe – L'odorat – Le toucher
- La fiche d'évaluation et feuille d'autocontrôle
- Les besoins de maintenance (les interventions d'urgence, d'entretien et de rénovation)

- Formation animée par un consultant et formateur senior expert de l'environnement touristique
- Intra entreprise : nous consulter

HSF TAHITI

ESPACE FORMATION, AUDIT, CONSEIL

VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE


hsf-espaceformation@mail.pf

+689 87 78 10 16 / +689 87 76 96 50

www.hsf-espaceformation.com

Polynésie française

La Réunion

Réseau Mo² en métropole et dans 2 régions ultramarines (Réunion & Polynésie française)

3 centres partenaires

5 implantations

12 villes de déploiement