

2EME SEMESTRE 2025

© HSF Espace Formation catalogue inter 2e semestre 2025

CATALOGUE FORMATIONS INTER ENTREPRISES

Une gamme de formations de qualité et
des méthodes innovantes pour
aiguiser vos compétences



87 78 10 16 / 87 76 96 50



Hsf-espaceformation@mail.pf



www.hsf-espaceformation.com



N°SEFI : 455



© HSF Espace Formation catalogue inter 1er semestre 2025

Plusieurs domaines d'intervention : management, communication, vente & relation client, développement personnel, RH, informatique, gestion & comptabilité.

Un outil de gestion fiable facilitant l'administration et la logistique de nos actions!

Une équipe à votre service pour vous guider avec le partenariat de consultants-formateurs experts dans leur domaine.

Un espace de formation facile d'accès : 3 salles au centre commercial du Lotus à Punaauia, des espaces de parking et de restauration.



Confiez-nous vos attentes, et nous vous proposerons des conseils et des formations sur-mesure, parfaitement adaptés à vos besoins.



87 78 10 16 / 87 76 96 50



Hsf-espaceformation@mail.pf



www.hsf-espaceformation.com



N°SEFI : 455

LES FORMATIONS INTER ENTREPRISES DU 2E SEMESTRE 2025

MANAGEMENT

PAGES 4 À 12

- MANAGEMENT ACTE 1 : PRENDRE LA DIMENSION DU POSTE DE MANAGER
- MANAGEMENT ACTE 2 : MAÎTRISER LES ENTRETIENS
- MANAGEMENT ACTE 3 : MANAGEMENT EN SITUATION DIFFICILE
- MANAGEMENT CHEF D'ÉQUIPE : MANAGER UNE ÉQUIPE DE TECHNICIENS
- MANAGEMENT & LEADERSHIP AVEC LA PNL – ACTE 1
- LES FONDAMENTAUX DU MANAGER DE RAYON
- CONDUIRE UNE RÉUNION
- DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION MANAGÉRIALE EFFICACE

COMMUNICATION

PAGES 13 À 18

- PROCESS COM 1 : PROFESSIONNALISER SA COMMUNICATION AVEC LA PROCESS COM
- PROCESS COM 2 : GÉRER LES CONFLITS AVEC LA PROCESS COM®
- RÉUSSIR SA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC - ACTE 1
- FORMATION DE FORMATEUR : CONCEPTION PÉDAGOGIQUE
- FORMATION DE FORMATEUR : ANIMATION EN SALLE

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

PAGES 19 À 22

- ATELIERS GESTION DU TEMPS
- PROFESSIONNALISER SES ÉCRITS
- GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE

DES ACHATS À LA VENTE & RELATION CLIENTS

PAGES 23 À 30

- OPTIMISER SES ACHATS DANS LE RESPECT DE SA STRATÉGIE RSE
- GESTION DES STOCKS – FONDAMENTAUX
- LES FONDAMENTAUX DU MERCHANDISING
- VENDRE & FIDÉLISER EN B2C – AGENCES & MAGASINS
- VENDRE & NÉGOCIER AVEC LA PROCESS COM®
- LES FONDAMENTAUX DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE
- GÉRER LES RÉCLAMATIONS EN FACE À FACE & AU TÉLÉPHONE

BUREAUTIQUE

PAGES 31 À 33

- EXCEL 1 - FONDAMENTAUX
- EXCEL 2 – PERFECTIONNEMENT

GESTION RH & COMPTABLE

PAGES 34 À 37

- DROIT DU TRAVAIL – FONDAMENTAUX
- ENGAGER UNE DÉMARCHÉ QVT
- COMPTABILITÉ - FONDAMENTAUX



MANAGEMENT

Engagez & développez votre équipe

MANAGEMENT ACTE 1

MANAGEMENT ACTE 2

MANAGEMENT ACTE 3

MANAGEMENT CHEF D'ÉQUIPE

NEW

MANAGEMENT & LEADERSHIP AVEC LA PNL

NEW

LES FONDAMENTAUX DU MANAGER DE RAYON

CONDUIRE UNE RÉUNION

NEW

DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION MANAGÉRIALE EFFICACE

MANAGEMENT ACTE 1 :

PRENDRE LA DIMENSION DU POSTE DE MANAGER



Présentiel
2 jours

PROGRAMME

 14h00

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

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 :

- 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 :

- 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 :

- Mises en situation & quiz
- 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.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : nous consulter

MANAGEMENT ACTE 2 : MAÎTRISER LES ENTRETIENS



Présentiel
2 jours

PROGRAMME

 14h00

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 :

- 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 :

- Mises en situation & quiz
- 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.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : nous consulter

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 ACTE 3 :

MANAGEMENT EN SITUATION DIFFICILE

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 :

- Être familiarisé avec les fondamentaux du management (formations préalables ou acquis professionnels)

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 :

- Mises en situation & quiz
- 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 et formateur senior spécialisé en communication et management.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : nous consulter

MANAGEMENT CHEF D'ÉQUIPE : MANAGER UNE ÉQUIPE DE TECHNICIENS



Présentiel
2 jours

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

PRÉREQUIS :

- 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 :

- Mises en situation & quiz
- 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.

➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : nous consulter

PROGRAMME

14h00

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



Présentiel
2 jours

PROGRAMME

 14h00

JOUR 1

LES BASES DU LEADERSHIP ET DU MANAGEMENT

Introduction au Leadership

Définir le leadership : manager vs leader

- Les styles de leadership (autoritaire, participatif, transformationnel, etc)
- Identifier son propre style de leadership

Principes de base de la PNL et leur application au management

Les 4 piliers du leadership en PNL

- Vision
- Communication
- Adaptabilité
- Influence positive

LES RÔLES CLÉS D'UN LEADER

- Visionnaire, motivateur, coach et gestionnaire
- Équilibrer les tâches et les relations humaines

EXERCICES

- Découverte des biais cognitifs dans la communication
- Auto-évaluation de son style de leadership
- Définir sa vision personnelle de leader. Identifier ses valeurs et ses forces en tant que leader. Alignement entre mission personnelle et professionnelle

JOUR 2

COMMUNICATION D'EXCELLENCE

- **Les niveaux logiques de Robert Dilts** : Comprendre les différents niveaux d'influence (environnement, comportement, capacités, croyances-valeurs, identité, vision)
- Les métaprogrammes en PNL (Le LAB Profile) : Comment s'adapter au style de pensée de son interlocuteur
 - Orienté tâche vs orienté relation
 - Focalisé problème vs focalisé solution

COMMUNICATION ET MOBILISATION DES ÉQUIPES

Techniques de communication efficace

- Écoute active et reformulation, la boussole du langage, la communication orientée solutions
- S'adapter aux différents styles de communication des collaborateurs

EXERCICES

- Alignement des niveaux logiques dans sa mission de leader
- Appropriation de la boussole du langage
- Mise en pratique d'une conversation managériale métaprogrammes et adapter son discours

OBJECTIFS :

- Comprendre les fondements du leadership et les différentes approches managériales
- Développer un leadership aligné sur ses valeurs et celles de son équipe
- Améliorer la communication interpersonnelle grâce aux outils de la PNL
- Apprendre à motiver, fédérer et accompagner ses collaborateurs vers des objectifs communs

PUBLIC VISÉ :

- Managers et leaders qui souhaitent développer leurs compétences en leadership, mobiliser leurs équipes avec efficacité
- Structurée autour des outils de la PNL, cette formation peut être adaptée selon le public (managers débutant, intermédiaires ou experts)

PRÉREQUIS :

- Aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Théorie** : Présentations interactives et études de cas
- **Pratique** : Jeux de rôle, ateliers en groupe et stimulations
- **Réflexions** : Auto-évaluations et feedback entre pairs

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- 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 management.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : nous consulter

OBJECTIFS :

- Assurer la bonne posture managériale; Communiquer, fixer des objectifs, motiver, déléguer, recadrer...
- Gérer les approvisionnements.
- Comprendre et optimiser les principes du merchandising et de l'animation commerciale.
- Gérer la relation client.
- Suivre les résultats économiques et mettre en place les actions correctives adaptées.
- Respecter la réglementation.

PUBLIC VISÉ :

- Managers de rayon, employés principaux évolutifs.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

MÉTHODES MOBILISÉES :

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

► REMISE DU CLASSEUR DES FONDAMENTAUX

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Mises en situation
- 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
- 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 des consultantes formatrices, expertes du management, de la réglementation et de la distribution en Polynésie.



- Inter : 150 000 XPF par pers
- Intra : nous consulter.

PROGRAMME

 39h00



Présentiel

5 jours + 1 matinée

MANAGEMENT (1 JOUR)

- Se positionner face à ses collaborateurs
- Adapter son mode de management
- Communiquer clairement
- Déléguer à bon escient

MANAGEMENT (1 JOUR)

- Fixer des objectifs (mener l'entretien annuel)
- Motiver individuellement et collectivement
- Féliciter son équipe
- Prévenir et gérer un conflit
- Recadrer (ex. courriers types)

LE RESPECT DES REGLEMENTATIONS (1 JOUR)

- Sensibilisation au droit social :
 - Cadre juridique externe et interne à l'entreprise
 - La conclusion, l'exécution et la rupture du contrat de travail
- Sensibilisation à la réglementation en matière de vente de produits au détail :
 - Réglementation des prix
 - Étiquetage, promotion et coopération commerciale
 - DLC et DLUO
 - Droit de la concurrence

GESTION DES ACHATS ET APPROVISIONNEMENTS (1 JOUR)

- Superviser la gestion des stocks et des flux
 - La commande
 - Les stocks (indicateurs et outils de gestion)
- Gérer l'import
 - Les intervenants et délais
 - Le choix de l'incoterm
 - Le calcul du prix de revient

OPTIMISATION DES PERFORMANCES DU RAYON (1 JOUR)

- Construction des assortiments
- L'origine du merchandising et la construction d'un plan
- Les 4 P et l'animation commerciale
- La gestion de la relation client
- Le suivi des résultats (CA, Marges et résultat d'exploitation)

BILAN DES ACQUIS / PRÉSENTATION DE SON PLAN D' ACTIONS (4H)

- Choix d'un sujet (problématique managériale, question réglementaire, le lancement d'une gamme...)

CONDUIRE UNE REUNION :

PILOTER, MOTIVER, DIRIGER, DÉCIDER SUIVRE & FAIRE SUIVRE

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 :

- À 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 :

- Mises en situation & quiz
- 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 management.

 ➤ Inter : 34 500 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : nous consulter

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



Présentiel
2 jours

PROGRAMME

 14h00

JOUR 1

COMPRENDRE ET MAÎTRISER LES BASES D'UNE COMMUNICATION EFFICACE

Comprendre les fondamentaux de la communication

- Identifier les **obstacles à la communication** et les erreurs courantes
- Développer une **écoute active** pour mieux comprendre ses interlocuteurs
- Prendre conscience de son **cadre de référence** et des biais de perception

Adapter sa communication et adopter une posture de leader

- Poser les bonnes questions pour stimuler l'échange et l'engagement
- Utiliser un langage positif et des techniques de reformulation
- Adapter son message en fonction des profils et des contextes

Gérer les interactions difficiles avec assertivité

- Identifier ses **modes de communication** (passif, agressif, assertif...)
- S'affirmer avec **assertivité** tout en respectant son interlocuteur
- Désamorcer les tensions et éviter les malentendus

JOUR 2

STRUCTURER SA COMMUNICATION ET MIEUX INTERAGIR AVEC SON ÉQUIPE

Donner du feedback et poser un cadre clair

- Structurer un **feedback motivant et constructif** (méthode DESC)
- Recadrer efficacement sans démotiver
- Définir un **cadre managérial clair** pour responsabiliser son équipe

Fluidifier la communication collective et les échanges en équipe

- Structurer et animer des **briefings et débriefings impactants**
- Clarifier les attentes et poser des règles de communication efficaces
- Instaurer des **rituels managériaux** pour favoriser la cohésion

Construire un plan d'amélioration de la communication

- Identifier les **axes d'amélioration de la communication d'équipe**
- Co-construire un **plan d'action collectif** pour fluidifier les échanges
- S'engager sur des actions concrètes et mesurables

OBJECTIFS :

- Améliorer la qualité des échanges pour favoriser une meilleure collaboration
- Renforcer leur impact et leur posture managériale grâce à une communication plus fluide et efficace
- Instaurer un cadre clair et structuré pour éviter les malentendus et conflits

PUBLIC VISÉ :

- Managers, chefs d'équipe, encadrants

PRÉREQUIS :

- Expérience requise en management

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Pédagogie par le jeu, active, magistrale et interrogative
- Activités de sensibilisation et de découverte (20%), apport et la pratique de méthodes utiles (20%), échanges et cas pratiques en ateliers (60%)

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Plan d'action personnel
- Mises en situation
- 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 une consultante et formatrice spécialisée en management et communication

 ➤ Inter : 69 000F/pers., déjeuners inclus
➤ Intra entreprise : nous consulter



COMMUNICATION

Les clés pour captiver, inspirer & convaincre

PROCESS COM 1

PROCESS COM 2

RÉUSSIR SA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

FORMATION DE FORMATEUR : CONCEPTION PÉDAGOGIQUE

FORMATION DE FORMATEUR : ANIMATION EN SALLE

PROCESS COM 1 : PROFESSIONNALISER SA COMMUNICATION AVEC LA PROCESS COM[®]



PROGRAMME

 21h00

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

MÉTHODES MOBILISÉES :

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- 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.

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[®].

 ➤ Inter : 118 500 XPF par pers, déjeuners & inventaire de personnalité inclus
➤ Intra : nous consulter

PROCESS COM 2 : GÉRER LES CONFLITS AVEC LA PROCESS COM ®

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

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 :

- Mises en situation & quiz
- 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

RÉSOLUDRE 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 ®.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : nous consulter



Présentiel
2 jours

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 :

- 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 exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- 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.

 Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
Intra : nous consulter

PROGRAMME

 14h00

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

FORMATION DE FORMATEUR : CONCEPTION PÉDAGOGIQUE



Présentiel
2 jours

PROGRAMME

 14h00

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.
- Des supports de ludopédagogie.
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique.
- Vidéo projection.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Evaluation tout au long de la formation
- Mises en situation & quiz
- 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.

ANALYSER LE PROJET DE FORMATION

- Les attentes et les freins
- Les conditions de réussite d'une formation
- Les indicateurs d'efficacité de la formation
- Les règles d'or en andragogie (pédagogie pour adultes)

DÉFINIR UNE PROGRESSION COHÉRENTE ET ADAPTÉE

- Formuler des objectifs de formation
- Formuler des objectifs pédagogiques
- Maîtriser les règles de progression

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

- Construire des séquences
- Varier les méthodes pédagogiques
- Varier les techniques pédagogiques

CONCEVOIR VOTRE PROJET DE FORMATION

- Identifier les besoins
- Définir les objectifs de formation
- Définir les objectifs pédagogiques
- Définir les activités pédagogiques pour chaque objectif en 3 temps
- Évaluer les apprentissages

 ➤ Formation animée un consultant et formateur senior spécialisé en communication & management.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : nous consulter

FORMATION DE FORMATEUR : ANIMATION EN SALLE



Présentiel
2 jours

PROGRAMME

14h00

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 montée en compétence sur l'animation.
- Aux formateurs occasionnels qui veulent structurer leurs présentations et être mieux armés face au groupe.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

MÉTHODES MOBILISÉES :

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Evaluation tout au long de la formation
- Mises en situation & quiz.
- 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.

LES FONDAMENTAUX DE L'ANIMATION

- Les règles fondamentales de l'animation en salle
- Maximiser l'espace et se mettre en scène
 - Les postures de Virginia Satir
- Attitude et Langage : le paraverbal et le non verbal (VAKOG)

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

- Maintenir l'attention - Le LAB Profile (le langage de la motivation)
- Blocages : comprendre les freins et les résoudre, Les cycles d'apprentissage de KOLB pour structurer sa présentation (le 4MAT)
- Motiver vers les mêmes objectifs pédagogiques
- Utiliser des métaphores, raconter des histoires

DYNAMIQUE DE GROUPE

- Identifier la dynamique de groupe et la piloter
- Progresser en posant les bonnes questions
- Gérer son trac, son stress (Ancrage de ressources, Techniques de respiration)

 ➤ Formation animée un consultant et formateur senior spécialisé en communication & management.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : nous consulter



DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Libérez & valorisez votre potentiel

ATELIERS GESTION DU TEMPS

PROFESSIONNALISER SES ÉCRITS

GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE

NEW

ATELIERS « GESTION DU TEMPS » :

Les essentiels pour mieux travailler avec moins de stress & plus de sérénité !

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 :

- Ateliers individuels & en sous-groupes
- 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.



- Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
- Intra : nous consulter

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.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : nous consulter

GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE :

COMPRENDRE, RÉGULER, PRÉVENIR

OBJECTIFS :

- Comprendre les mécanismes du conflit et identifier les causes principales
- Adopter une posture assertive et gérer les comportements difficiles
- Développer une communication efficace pour désamorcer les tensions
- Appliquer des techniques de résolution et de prévention des conflits
- Mettre en place un plan d'action concret pour anticiper et mieux gérer les conflits

PUBLIC VISÉ :

- Managers, collaborateurs, responsables d'équipe et toute personne confrontée à des situations de tensions ou de conflits dans son environnement professionnel.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

- Approche active et participative : alternance entre exercices pratiques, jeux de rôle et études de cas
- Méthodes interactives : mises en situation, simulations de conflits, activités collaboratives
- Supports visuels et méthodologiques : livret du participant, outils de communication, vidéos

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
- Mises en application & quiz final
- Plan d'action personnel élaboré par chaque participant pour une application concrète post-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 une consultante et formatrice senior spécialisée en communication et développement personnel.



- Inter : 69 000 XPF par pers, déj. Inclus
- Intra : nous consulter

PROGRAMME



14h00



Présentiel
2 jours

COMPRENDRE LES CONFLITS ET LEURS CAUSES

- Différencier les notions de désaccord, tension et conflit pour mieux analyser les situations rencontrées
- Identifier les différents types de conflits (intérêts, valeurs, méthodes, reconnaissance, relationnel)
- Déterminer les facteurs déclencheurs et les impacts émotionnels et organisationnels

GÉRER LES COMPORTEMENTS DIFFICILES ET L'AGRESSIVITÉ

- Reconnaître les comportements face aux conflits et comprendre leurs déclencheurs
- Adopter une posture assertive et ajuster sa réaction face à des attitudes agressives ou manipulatrices
- Mettre en place des stratégies pour désamorcer l'agressivité et réguler les tensions

DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION EFFICACE POUR GÉRER LES CONFLITS

- Appliquer des techniques de communication assertive et de gestion des émotions
- Utiliser la reformulation et l'écoute active pour favoriser un dialogue constructif
- Transformer un reproche en demande et éviter l'escalade du conflit

RÉSOUTRE EFFICACEMENT UN CONFLIT

- Suivre un processus structuré pour analyser et résoudre une situation conflictuelle
- Construire une solution adaptée en tenant compte des besoins de chacun
- Appliquer des techniques de négociation et de médiation pour restaurer un climat de confiance

ANTICIPER ET PRÉVENIR LES CONFLITS EN ENTREPRISE

- Détecter les signaux faibles et comprendre les mécanismes qui favorisent les tensions
- Adopter des bonnes pratiques de communication et de feedback constructif
- Développer une culture de la coopération et du dialogue pour prévenir les conflits récurrents

GÉRER SON STRESS ET RÉGULER SES ÉMOTIONS EN SITUATION DE CONFLIT

- Comprendre l'impact du stress sur la gestion des tensions et ajuster ses réactions
- Mettre en place des techniques simples de régulation émotionnelle pour mieux gérer la pression
- Élaborer un plan d'action personnel pour maintenir une posture sereine et efficace



DES ACHATS À LA VENTE / RELATIONS CLIENTS

Boostez vos performances commerciales

NEW

LES ACHATS DANS LE RESPECT DE SA STRATÉGIE RSE

NEW

LA GESTION DES STOCKS - FONDAMENTAUX

NEW

LES FONDAMENTAUX DU MERCHANDISING

VENDRE & FIDÉLISER EN B2C

VENDRE & NÉGOCIER AVEC LA PROCESS COM

NEW

LES FONDAMENTAUX DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

GESTION DES RÉCLAMATIONS

OBJECTIFS :

- Prendre conscience des enjeux des achats responsables
- Connaître le cadre réglementaire des achats responsables
- Identifier les leviers d'action des achats responsables
- Être en mesure de rédiger une charte, un cahier des charges et de mettre en place des outils de suivi des performances

PUBLIC VISÉ :

- Responsables achats, acheteurs
- Responsables RSE

PRÉREQUIS :

- aucun.

MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- **Études de cas pratiques**
- Quizz

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
- Mises en situation, études de cas

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

SEQUENCE 1: DEFINIR LES ACHATS RESPONSABLES

1^{er} partie - La RSE et les achats responsables

- Les 3 Piliers de la RSE
- Les bénéfices de la RSE dans le cadre de l'entreprise
- Rôle et engagements de la fonction achats dans la RSE

2^e partie - Le cadre réglementaire

- Les impacts de la directive CSRD
- La norme ISO 26000
- Le cadrage de la norme ISO 20400 pour les achats

3^e partie - Les pré requis à la mise en œuvre d'une stratégie d'achats responsables

- Le projet global de l'entreprise
- Les défis de la RSE dans les process achats
- L'état des lieux sur la partie achats (analyse SWOT, autres outils)
- La définition d'objectifs SMART pour les achats responsables

SÉQUENCE 2: ORGANISER LES ACHATS RESPONSABLES

1^{er} partie – Définir son besoin

- Coût global du produit
- Cycle de vie du produit
- Rédiger son cahier des charges en conformité avec la stratégie RSE de l'entreprise.

2^e partie – Choisir ses fournisseurs

- Etablir les critères de choix du fournisseur
- Maîtriser les risques et vérifier par la preuve (labels, chartes, suivi qualité...)
- Rédiger sa charte d'engagements et la partager (RFAR)
- Piloter des relations fournisseurs durables

3^e partie – Limiter les risques sociétaux

- Connaître les usages et réglementations locales
- Définir des indicateurs sociaux adaptés et réalistes (produit/pays)

SÉQUENCE 3 : SUIVRE, MESURER ET COMMUNIQUER LES PERFORMANCES DES ACHATS RESPONSABLES

1^{ere} partie – Bien choisir ses KPI pour une amélioration continue

- Des KPI alignés sur les objectifs SMART
- Une formalisation nécessaire
- Un suivi régulier

2^e partie – Communiquer

- En interne
- En externe

 ➤ Formation animée par une consultante et formatrice senior spécialisée en vente, marketing & distribution.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. Inclus
➤ Intra entreprise : nous consulter.

GESTION DES STOCKS : LES FONDAMENTAUX



Présentiel
2 jours

PROGRAMME

 14h00

OBJECTIFS :

- Comprendre le circuit des marchandises depuis le fournisseur jusqu'à l'utilisateur final
- Optimiser les approvisionnements en tenant compte des contraintes locales
- Optimiser les surfaces et les moyens de stockage
- Maîtriser les flux d'entreposage

PUBLIC VISÉ :

- Responsable approvisionnements
- Employés ou managers de rayon

PRÉREQUIS :

- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- **Etudes de cas pratiques**
- Quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- 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 une consultante et formatrice senior spécialisée en vente, marketing & distribution.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : nous consulter

SÉQUENCE 1 : DÉFINIR LA GESTION DES STOCKS

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

- Connaître le rôle et enjeux de la gestion des stocks pour l'entreprise
- Différencier les process achat et approvisionnement
- Définir la finalité, les fonctions des stocks
- Mise en évidence de la gestion des surstocks et des ruptures

SÉQUENCE 2 : ORGANISER LA GESTION PHYSIQUE DES STOCKS

1e partie - Organiser la réception des marchandises

- 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

2e partie - Organiser l'espace physique de stockage

- 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

SÉQUENCE 3 : METTRE EN ŒUVRE LA GESTION DES STOCKS

1e partie – La mise en œuvre comptable de la gestion de stocks

- Comprendre la gestion comptable des stocks
 - Définir la nature des stocks
 - Valoriser les stocks (volume/ valeur). Méthodes possibles
- Réaliser un inventaire
 - Comprendre les règles et l'importance des inventaires
 - Analyser et améliorer les résultats d'inventaire

▪ ÉTUDE DE CAS PRATIQUE

2e partie – La gestion économique des stocks

- Différencier les 4 méthodes d'approvisionnement :
- Les différentes familles de produits stockés
- Différencier les 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

▪ ÉTUDE DE CAS PRATIQUE



Présentiel
2 jours

PROGRAMME

 14h00

JOUR 1

QU'EST-CE QUE LE MERCHANDISING?

- Origine et contexte?
- Pour qui? Enseignes physiques, le phydigital?
- Pour quels objectifs?

L'UNIVERS DU MERCHANDISING

- L'organisation du point de vente, le parcours client
- Département, rayon, univers
- Optimiser la visibilité

MON RAYON / POINT DE VENTE ORGANISÉ

- Clés d'entrée, critères de choix (Segmentation des familles, sous familles)
- Sens de circulation
- Confort d'achat du client
- Utiliser tout l'espace

EXERCICES D'APPLICATION

JOUR 2

QUIZZ DE CONNAISSANCES JOUR 1

MON RAYON / POINT DE VENTE ORGANISÉ (LES 4P)

- Plein
- Propre
- Prix
- Promo

EXERCICES D'APPLICATION

ANALYSE DES RESULTATS ET AJUSTEMENTS

- Tableaux de bord
- Tester, encore tester, toujours tester

EXERCICES D'APPLICATION

- Réactions à chaud sur des exemples d'implantation/découpage point de vente, rayon
- Jeu du puzzle

JOUR 3 (En option à la demande)

MISE EN OEUVRE

- Choix d'une famille ou d'un rayon en fin de jour 2
- Avant/après
- Debrief et suivi

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES:

- Augmenter la fidélité de vos clients
- Optimiser vos résultats commerciaux
- Améliorer l'image prix/ choix

SAVOIR-FAIRE:

- Avoir lire, comprendre et appliquer un plan de masse
- Savoir identifier chaque zone commerciale et sa fonction
- Connaître les 4 P et les appliquer au quotidien
- Savoir où implanter un nouveau produit/gamme

PUBLIC VISÉ :

- Managers, commerciaux et vendeurs, responsables marketing et communication, chefs de produits.

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
- Mises en situation

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 une consultante et formatrice senior spécialisée en vente, marketing & distribution.



- Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
- Intra : nous consulter

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 :

- 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 :

- Mises en situation & quiz
- 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 une consultante et formatrice senior spécialisée en vente et marketing.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : 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 bénéfiques clients
- Concilier l'intérêt du client et du magasin

CONVAINCRE

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

CONCLURE

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

CONSOLIDER

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

VENDRE & NÉGOCIER AVEC LA PROCESS COM[®]

PROFESSIONNALISER SA COMMUNICATION COMMERCIALE



Présentiel
2 jours

PROGRAMME

 14h00

LA DIMENSION DU POSTE COMMERCIAL

- Vous connaissez l'importance de la qualité de votre communication pour réussir une vente professionnelle. Cette formation "Vendre et Négociateur 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

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 pratique
- Autodiagnostic, quizz numérique ou papier et simulation

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- 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[®].

 ➤ Inter : 84 000 XPF par pers, inventaire de personnalité et déj. inclus
➤ Intra : nous consulter

OBJECTIFS :

- Comprendre les principes fondamentaux de la performance commerciale
- Mesurer et piloter sa performance commerciale
- Identifier et analyser les profils clients
- Maîtriser les techniques commerciales « facilitatrices » pour développer ses ventes..
- Construire son argumentaire commercial
- Fidéliser et engager le parrainage

PUBLIC VISÉ :

- Commerciaux sédentaires ou itinérants
- Tout public en relation vente en face à face

PRÉREQUIS :

- Objectifs professionnels
- Tableaux de bord existants
- Fiches des produits à commercialiser

MÉTHODES PEDAGOGIQUES :

- **Apports théoriques** : présentation des concepts clés liés à la vente - films
- **Jeux de rôle** : mises en situation pour développer les compétences pratiques.
- **Analyse de cas concrets** : études de cas réels et analyse des bonnes pratiques.
- **Feedback personnalisé** : séances de débriefing après les jeux de rôle et les exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Mises en situation
- Une évaluation en continu du salarié est réalisée lors de la formation
- Bilan de formation à chaud
- 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

➤ Formation animée par une consultante et formatrice senior spécialisée en management & vente.

➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : nous consulter

PROGRAMME

 14h00


Présentiel
2 jours

MODULE 1 : COMPRENDRE LA PERFORMANCE COMMERCIALE, LES ENJEUX, LES ACTEURS, LES MOYENS

- Les différentes stratégies commerciales
- Les différents canaux de vente
- Qu'est ce qu'un objectif
- Les indicateurs de performance KPI

Activité 1 : En groupe, définir les KPI principaux d'un commercial

MODULE 2 : ANALYSE DU PROFIL CLIENT ET TECHNIQUE DE DÉCOUVERTE

- Les différentes étapes de l'analyse profil/besoin
- Les techniques de découverte client

Activité 2 : Jeu de rôle, application de la théorie

MODULE 3 : L'ARGUMENTAIRE COMMERCIAL

- Les principes de l'argumentation
- Les différentes composantes de l'argumentation

Activité 3 : En groupe ou individuel, préparer son argumentaire produit – application de l'argumentaire en Jeu de rôle.

MODULE 4 : LES TECHNIQUES DE VENTE ET LA CONCLUSION

- La négociation commerciale
- La gestion des Objections
- La conclusion de la vente

Activité 4 : Individuel, déterminer les objections potentielles sur ses produits

Activité 5 : Jeu de rôle application de la théorie, négociation, levée de l'objection, conclusions

MODULE 5 : POST-VENTE ET FIDÉLISATION

- L'importance du suivi après la vente
- La fidélisation du client

Activité 6 : En groupe ou individuel, déterminer comment fidéliser sa clientèle

PLAN D'ACTION

- Déploiement total des acquis :
1-Objectif 2-Découverte 3- Argumentation
4-Négociation/objections 5- Conclusion 6- Fidélisation
- Élaboration d'un plan d'action personnel

GÉRER LES RÉCLAMATIONS EN FACE À FACE & AU TÉLÉPHONE :

Qualité de service & relation client en magasin, en agence, en B2B & à distance

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 :

- 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 :

- Mises en situation & quiz
- 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

ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE ACTIVE

- 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 paraverbal et le non-verbal

COMPRENDRE LA DEMANDE 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
- 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.



- Inter : 34 500 XPF par pers, déj. inclus
- Intra : nous consulter

			Dec-15	Jan-16	Feb-16	Mar-16	Apr-16	May-16	Jun-16	Jul-16
1	No	Marketing Budget	0	12,034	13,585	10,674	13,095	16,392	12,357	20,775
2	10480	Benefits	1	345	347	154	178	519	374	834
3	35246	Payroll taxes	1	0	521	2,300	189	15,657	18,639	543
4	76745	Salaries	1	0	0	11,195	90	23	166	764
5	76745	Commissions and bonuses	1	16,646	5,000	5,000	1,600	1,200	385	246
6	76745	Other Total	1	12,900	2,300	2,000	8,000	10,100	5,312	25,226
7	76745	Personnel Total	2	6,000	4,900	2,000	14,600	10,100	5,312	1,800
8	23674	Web Research	2	2,000	4,900	10,000	432	612	13,585	25,226
9	14678	Independent Research	2	16,200	12,620	10,000	432	612	13,585	4,252
10	10567	Firm Research Fees	2	1,239	190	673	323	12,865	425	7,650
11	96643	Market Research Total	3	522	431	10,430	14,083	254	346	15,074
12	17695	Promotions	3	0	0	156	1,090	34	15,136	28,612
13	94015	Branding	3	0	0	12	667	0	1,067	207
14	75321	Direct Advertising	3	12,662	19,330	12,416	16,505	13,804	1,067	109
15	95235	Web Advertising	3	19,300	15,000	15,000	15,890	120	145	770
16	32564	Other	4	150	150	150	200	500	462	600
17	68508	Communication Total	4	200	200	366	295	745	2,074	1,632
18	06342	Travel	4	400	163	15,611	16,505	13,375	12,857	30,776
19	89083	Phone	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
20	07421	Computer/Office Equipment	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
21	93012	Postage	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
22	24601	Other Total	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
23	35151	Benefits	1	345	347	154	178	519	374	834
24	10460	Payroll taxes	1	0	521	2,300	189	15,657	18,639	543
25	35246	Salaries	1	0	0	11,195	90	23	166	764
26	76745	Commissions and bonuses	1	16,646	5,000	5,000	1,600	1,200	385	246
27	76745	Other Total	1	12,900	2,300	2,000	8,000	10,100	5,312	25,226
28	76745	Personnel Total	2	6,000	4,900	2,000	14,600	10,100	5,312	1,800
29	23674	Web Research	2	2,000	4,900	10,000	432	612	13,585	25,226
30	14678	Independent Research	2	16,200	12,620	10,000	432	612	13,585	4,252
31	10567	Firm Research Fees	2	1,239	190	673	323	12,865	425	7,650
32		Market Research Total	3	522	431	10,430	14,083	254	346	15,074
33		Promotions	3	0	0	156	1,090	34	15,136	28,612
34		Branding	3	0	0	12	667	0	1,067	207
35		Direct Advertising	3	12,662	19,330	12,416	16,505	13,804	1,067	109
36		Web Advertising	3	19,300	15,000	15,000	15,890	120	145	770
37		Other	4	150	150	150	200	500	462	600
38		Communication Total	4	200	200	366	295	745	2,074	1,632
39		Travel	4	400	163	15,611	16,505	13,375	12,857	30,776
40		Phone	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
41		Computer/Office Equipment	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
42		Postage	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
43		Other Total	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
44		Benefits	1	345	347	154	178	519	374	834
45		Payroll taxes	1	0	521	2,300	189	15,657	18,639	543
46		Salaries	1	0	0	11,195	90	23	166	764
47		Commissions and bonuses	1	16,646	5,000	5,000	1,600	1,200	385	246
48		Other Total	1	12,900	2,300	2,000	8,000	10,100	5,312	25,226
49		Personnel Total	2	6,000	4,900	2,000	14,600	10,100	5,312	1,800
50		Web Research	2	2,000	4,900	10,000	432	612	13,585	25,226
51		Independent Research	2	16,200	12,620	10,000	432	612	13,585	4,252
52		Firm Research Fees	2	1,239	190	673	323	12,865	425	7,650
53		Market Research Total	3	522	431	10,430	14,083	254	346	15,074
54		Promotions	3	0	0	156	1,090	34	15,136	28,612
55		Branding	3	0	0	12	667	0	1,067	207
56		Direct Advertising	3	12,662	19,330	12,416	16,505	13,804	1,067	109
57		Web Advertising	3	19,300	15,000	15,000	15,890	120	145	770
58		Other	4	150	150	150	200	500	462	600
59		Communication Total	4	200	200	366	295	745	2,074	1,632
60		Travel	4	400	163	15,611	16,505	13,375	12,857	30,776
61		Phone	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
62		Computer/Office Equipment	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
63		Postage	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
64		Other Total	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
65		Benefits	1	345	347	154	178	519	374	834
66		Payroll taxes	1	0	521	2,300	189	15,657	18,639	543
67		Salaries	1	0	0	11,195	90	23	166	764
68		Commissions and bonuses	1	16,646	5,000	5,000	1,600	1,200	385	246
69		Other Total	1	12,900	2,300	2,000	8,000	10,100	5,312	25,226
70		Personnel Total	2	6,000	4,900	2,000	14,600	10,100	5,312	1,800
71		Web Research	2	2,000	4,900	10,000	432	612	13,585	25,226
72		Independent Research	2	16,200	12,620	10,000	432	612	13,585	4,252
73		Firm Research Fees	2	1,239	190	673	323	12,865	425	7,650
74		Market Research Total	3	522	431	10,430	14,083	254	346	15,074
75		Promotions	3	0	0	156	1,090	34	15,136	28,612
76		Branding	3	0	0	12	667	0	1,067	207
77		Direct Advertising	3	12,662	19,330	12,416	16,505	13,804	1,067	109
78		Web Advertising	3	19,300	15,000	15,000	15,890	120	145	770
79		Other	4	150	150	150	200	500	462	600
80		Communication Total	4	200	200	366	295	745	2,074	1,632
81		Travel	4	400	163	15,611	16,505	13,375	12,857	30,776
82		Phone	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
83		Computer/Office Equipment	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
84		Postage	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
85		Other Total	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
86		Benefits	1	345	347	154	178	519	374	834
87		Payroll taxes	1	0	521	2,300	189	15,657	18,639	543
88		Salaries	1	0	0	11,195	90	23	166	764
89		Commissions and bonuses	1	16,646	5,000	5,000	1,600	1,200	385	246
90		Other Total	1	12,900	2,300	2,000	8,000	10,100	5,312	25,226
91		Personnel Total	2	6,000	4,900	2,000	14,600	10,100	5,312	1,800
92		Web Research	2	2,000	4,900	10,000	432	612	13,585	25,226
93		Independent Research	2	16,200	12,620	10,000	432	612	13,585	4,252
94		Firm Research Fees	2	1,239	190	673	323	12,865	425	7,650
95		Market Research Total	3	522	431	10,430	14,083	254	346	15,074
96		Promotions	3	0	0	156	1,090	34	15,136	28,612
97		Branding	3	0	0	12	667	0	1,067	207
98		Direct Advertising	3	12,662	19,330	12,416	16,505	13,804	1,067	109
99		Web Advertising	3	19,300	15,000	15,000	15,890	120	145	770
100		Other	4	150	150	150	200	500	462	600
101		Communication Total	4	200	200	366	295	745	2,074	1,632
102		Travel	4	400	163	15,611	16,505	13,375	12,857	30,776
103		Phone	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
104		Computer/Office Equipment	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
105		Postage	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
106		Other Total	4	0	0	163	15,611	16,505	13,375	12,857
107		Benefits	1	345	347	154	178	519	374	834
108		Payroll taxes	1	0	521	2,300	189	15,657	18,639	543
109		Salaries	1	0	0	11,195	90	23	166	764
110		Commissions and bonuses	1	16,646	5,000	5,000	1,600	1,200	385	246
111		Other Total	1	12,900	2,300	2,000	8,000	10,100	5,312	25,226
112		Personnel Total	2	6,000	4,900	2,000	14,600	10,100	5,312	1,800
113		Web Research	2	2,000	4,900	10,0				

EXCEL NIVEAU 1 : LES FONDAMENTAUX



Présentiel
3 matinées

PROGRAMME

 12h00

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.

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 :

- 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 :

- Exercices & corrections
- 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 nouvelles technologies de l'information.



- Inter : 39 900 XPF par pers
- Intra : nous consulter

EXCEL NIVEAU 2 : PERFECTIONNEMENT



Présentiel
3 matinées

PROGRAMME

 12h00

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.

OBJECTIFS :

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

PUBLIC VISÉ :

- Tout public.

PRÉREQUIS :

- Maîtriser les bases d'Excel.

MÉTHODES MOBILISÉES :

- 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 :

- Exercices & corrections
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation
- Mises en situation

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 nouvelles technologies de l'information.

 ➤ Inter : 39 900 XPF par pers
➤ Intra : nous consulter



GESTION RH & COMPTABLE

Maîtrisez les bases pour mieux gérer votre entreprise

NEW

DROIT DU TRAVAIL - FONDAMENTAUX

ENGAGER SA DÉMARCHE QVT*

COMPTABILITÉ - FONDAMENTAUX

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
- Collaborateurs 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, partages/tour de table, questionnaires.
- 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 une consultante et formatrice avocate

 ➤ Inter : 34 500 XPF par pers, déj. inclus
➤ Intra : nous consulter

PROGRAMME

 7h00



Présentiel
1 jour

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 RÉOLUTION 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 situation juridique de l'employeur
- Le délit d'entrave
- La protection des IRP
- Rôle et limites d'attribution des différentes Institutions Représentatives du Personnel



Présentiel
2 jours

PROGRAMME

 14h00

DÉFINIR LES ENJEUX GLOBAUX DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT) ET IDENTIFIER LES ACTEURS

- Définir les concepts clés de QVT, stress, bien-être et santé au travail
- Identifier les enjeux liés à la QVT pour l'organisation
- Connaître et engager les acteurs et parties prenantes de la QVT

COMPRENDRE LES FACTEURS DE LA QVT ET LEURS IMPACTS SUR LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

- Identifier les indicateurs de performance et de défaillance en matière de QVT
- Comprendre les facteurs de la QVT
- Explorer les différents thèmes au travers de cas concrets

CONTEXTUALISER LA DÉMARCHE QVT À LA SITUATION DE L'ENTREPRISE

- S'approprier les étapes de la démarche
- Définir la gouvernance du projet
- Établir un diagnostic et définir les axes prioritaires

CONSTRUIRE ET FAIRE VIVRE SA DÉMARCHE

- Élaborer un plan d'action et fixer les indicateurs de progrès
- Améliorer la démarche en continu
- Suivre les impacts sur le plan organisationnel, relationnel et économique

NB. La thématique QVT n'est pas éligible à une prise en charge par le FPG

OBJECTIFS :

- Appréhender les facteurs de la QVT et leur impact sur la performance organisationnelle
- Identifier les indicateurs de performance et de défaillance
- S'approprier les étapes de la démarche QVT
- Définir la gouvernance et élaborer un diagnostic QVT

PUBLIC VISÉ :

- Cadres, responsables RH, et professionnels impliqués dans la gestion et l'amélioration de la QVT.

PRREQUIS :

- Aucun.

MÉTHODES MOBILISÉES :

- Pédagogie par le jeu, active, magistrale et interrogative
- Activités de sensibilisation et de découverte (20%), apport et la pratique de méthodes utiles (20%), échanges et cas pratiques en ateliers (60%)

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
- Mises en situation & quiz

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.



- Formation animée par une formatrice et facilitatrice en management, intelligence collective, communication et qualité de vie au travail



- Inter : 69 000F/pers., déjeuners inclus
- Intra entreprise : nous consulter



Présentiel
3 matinées

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 :

- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Exercices individuels
- Ressources formatives et de synthèse fournies
- Vidéo projection

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Exercices & corrections
- 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

 12h00

MAÎTRISER LE VOCABULAIRE COMPTABLE

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

ACQUÉRIR LES MÉCANISMES DE LA COMPTABILITÉ

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

DÉCHIFFRER UN COMPTE DE RÉSULTAT

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

COMPRENDRE UN BILAN COMPTABLE

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



- Formation animée par un consultant et formateur senior comptable



- Inter : 45 000 XPF par pers.
- Intra : nous consulter

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



87 78 10 16 / 87 76 96 50



Hsf-espaceformation@mail.pf



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

Où nous trouver :



**1er étage
Centre commercial du Lotus
PUNAAUIA**

