



# 1er SEMESTRE 2026

© HSF Espace Formation catalogue INTER 1er semestre 2026

## 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\*\*](mailto:Hsf-espaceformation@mail.pf)
- [\*\*www.hsf-espaceformation.com\*\*](http://www.hsf-espaceformation.com)



N°SEFI : 455



© HSF Espace Formation catalogue inter 1er semestre 2026

**Plusieurs domaines d'intervention :** management, communication, achats & performance commerciale, relation clients, développement personnel, RH & gestion de la compétence, projets & outils stratégiques, informatique, gestion & comptabilité.

Des parcours managériaux & commerciaux sur mesure, des actions de coaching et suivi personnalisé.

**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 formateurs - facilitateurs 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](mailto:Hsf-espaceformation@mail.pf)



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



N°SEFI : 455

- 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
- MANAGEMENT & LEADERSHIP AVEC LA PNL – ACTE 2
- ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT AVEC LES OUTILS DE LA PNL
- OPTIMISER SON QUOTIDIEN DE MANAGER AVEC L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE
- LES FONDAMENTAUX DU MANAGER DE RAYON
- ANIMER UNE ÉQUIPE COMMERCIALE
- DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION MANAGÉRIALE EFFICACE
- CONDUIRE UNE RÉUNION

- 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

- LES ACHATS DANS LE RESPECT DE SA STRATÉGIE RSE
- LA GESTION DES STOCKS – FONDAMENTAUX
- LES FONDAMENTAUX DU MERCHANDISING
- LA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE**
- VENDRE & FIDÉLISER EN B2C – AGENCES & MAGASINS
- VENDRE & FIDÉLISER EN B2B : PROFESSIONNELS
- VENDRE & NÉGOCIER AVEC LA PROCESS COM ®
- LES FONDAMENTAUX DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE
- LE CLIENT AU CŒUR DE L'ACTIVITÉ**
- LA GESTION DES RÉCLAMATIONS EN FACE À FACE & AU TÉLÉPHONE

- GESTION DU TEMPS & DES PRIORITÉS
- GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE
- CO-DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL : APPRENDRE ENSEMBLE À MIEUX AGIR**

- EXCEL 1 – FONDAMENTAUX / EXCEL 2 – PERFECTIONNEMENT / EXCEL & POWER QUERY
- CRÉATION DE VISUELS AVEC CANVA – FONDAMENTAUX
- FACEBOOK PRO
- INSTAGRAM FOR BUSINESS
- TIK TOK PRO
- LINKEDIN PRO
- COMPTABILITÉ – FONDAMENTAUX

- GESTION DU STRESS EN ENTREPRISE
- ENGAGER UNE DÉMARCHE QVT**
- INITIATION AUX RÈGLES D'HYGIENE DU SECTEUR ALIMENTAIRE
- GESTES & POSTURES AU TRAVAIL
- SST – SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL (Formation initiale)**



# MANAGEMENT

*Engagez & développez votre équipe*

MANAGEMENT ACTE 1 : Posture de manager

MANAGEMENT ACTE 2 : Maîtriser les entretiens

MANAGEMENT ACTE 3 : Gestion des situations difficiles

MANAGEMENT CHEF D'ÉQUIPE

MANAGEMENT & LEADERSHIP AVEC LA PNL – ACTE 1

NEW

MANAGEMENT & LEADERSHIP AVEC LA PNL – ACTE 2

NEW

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT AVEC LES OUTILS DE LA PNL

NEW

OPTIMISER SON QUOTIDIEN DE MANAGER AVEC L'IA

NEW

LES FONDAMENTAUX DU MANAGER DE RAYON

NEW

ANIMER UNE ÉQUIPE COMMERCIALE

DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION MANAGÉRIALE EFFICACE

CONDUIRE UNE RÉUNION

# MANAGEMENT ACTE 1 : PRENDRE LA DIMENSION DU POSTE DE MANAGER

MANAGEMENT



Présentiel  
2 jours

## 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.

## 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



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



➤ Inter : 69 800 XPF par pers, déj. inclus

➤ Intra : nous consulter

HSF  
SERVICE FORMATION AUDIT CONSEIL  
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

# MANAGEMENT ACTE 2 : MAÎTRISER LES ENTRETIENS

## MANAGEMENT



Présentiel  
2 jours

### 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 et formateur senior spécialisé en communication et management.



➤ Inter : 69 800 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

### PROGRAMME

14h00

### 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

MANAGEMENT

## OBJECTIFS :

- Décontiquer 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 : 69 800 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

HSF  
SERVICE FORMATION, AUDIT, CONSEIL  
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

# MANAGEMENT CHEF D'ÉQUIPE : MANAGER UNE ÉQUIPE DE TECHNICIENS

MANAGEMENT

## 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 MOBILISÉS :

- 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 : 69 800 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

## PROGRAMME

14h00



Présentiel  
2 jours

### IDENTIFIER SES RÔLES DE MANAGER ET SES RESPONSABITÉS

- 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 démotivation
- Trouver l'angle d'attaque et traiter la cause réelle

### RECADRER UN COMPORTEMENT INADÉQUAT

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

### PRÉVENIR ET GÉRER CONFLITS ET INCIVILITÉS

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

### FÉLICITER SON ÉQUIPE OU UN COLLABORATEUR

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

HSF  
SERVICE FORMATION, AUDIT, CONSEIL  
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

**OBJECTIFS :**

- Comprendre les fondamentaux du management et du leadership
- Développer une posture de leader inspirant et fédérateur
- Utiliser les outils de la PNL pour renforcer la communication, la motivation et la cohésion d'équipe
- Adapter son management aux profils et aux besoins de ses collaborateurs

**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 débutants, 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.

**PROGRAMME**

14h00

**JOUR 1****COMPRENDRE SON RÔLE DE MANAGER-LEADER**

- Manager vs leader : missions, responsabilités et postures
- Les grands styles de leadership (autoritaire, participatif, transformationnel, situationnel...)
- Identifier son propre style et ses axes de développement
- Définir sa vision personnelle et ses valeurs managériales

**LES OUTILS DE LA PNL AU SERVICE DU LEADERSHIP****Les 4 piliers de la PNL appliqués à la communication managériale :**

- Acuité sensorielle : observer et comprendre ses collaborateurs
- Objectif bien formulé : fixer des objectifs clairs et motivants
- Flexibilité et adaptabilité : ajuster son style de management
- Influence positive : instaurer un climat de confiance

**Les biais cognitifs dans la communication managériale :**

- Généralisation, omission, distorsion et leurs impacts sur les relations d'équipe

**JOUR 2****LES POSTURES ET TECHNIQUES DE COMMUNICATION EFFICACE**

- Les postulats de la PNL : comprendre les perceptions et les modèles du monde
- L'écoute active et la reformulation au service du management
- Les niveaux de communication : intention, message, perception
- La boussole du langage : mieux se faire comprendre, mieux comprendre

**APPLIQUER LA PNL AU MANAGEMENT QUOTIDIEN**

- La communication orientée solutions : accompagner le collaborateur vers l'autonomie
- Le changement de cadre :
  - Donner du sens, du contexte
  - Jouer avec le temps
  - Recontextualiser un échec ou un conflit
  - Le cadre "comme si" pour favoriser la projection et la motivation



➤ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication, management et PNL.



➤ Inter : 69 800 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

**OBJECTIFS :**

- Approfondir les techniques de communication interpersonnelle et d'influence positive
- Adapter son management aux différents profils et modes de fonctionnement de ses collaborateurs
- Utiliser les outils de la PNL pour renforcer la motivation, la cohésion et la gestion des situations complexes
- Développer une posture de leader inspirant et aligné sur ses valeurs

**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 débutants, intermédiaires ou experts)

**PRÉREQUIS :**

- **Avoir participé à la session Management & leadership avec la PNL - Acte 1**

**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, management et PNL.

➤ Inter : 69 800 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

**PROGRAMME**

14h00

NEW

**JOUR 1****COMMUNICATION D'EXCELLENCE****Les niveaux logiques de Robert Dilts appliqués au management :**

- Comprendre les différents niveaux d'influence : environnement, comportements, capacités, croyances-valeurs, identité, vision

**Les métaprogrammes (LAB Profile) au service du leadership :**

- Identifier les modes de pensée et de motivation de ses collaborateurs :
  - Orienté tâche / Orienté relation
  - Focalisé problème / Focalisé solution
  - Allez vers / Éloigné de
  - Option/procedure, etc.
- Adapter sa communication et son style de management

**COMMUNICATION ET MOBILISATION DES ÉQUIPES**

- Retour sur la communication orientée solutions
- Utiliser les présuppositions positives de la PNL pour encourager la confiance et la responsabilisation
- Donner un feedback constructif (modèle "PNL sandwich")
- Gestion émotionnelle du manager :
  - Comprendre ses états internes et les influencer positivement
  - L'ancre et le " cercle d'excellence" pour rester aligné et confiant

**JOUR 2****COMMUNICATION AVANCÉE & GESTION DES CONFLITS****Les positions de perception pour résoudre les tensions :**

- Développer une vision systémique des relations
- Appliquer ces positions pour gérer les conflits, renforcer la coopération et favoriser la compréhension mutuelle

**La négociation et l'influence positive :**

- Les principes de la négociation gagnant-gagnant avec la PNL
- Identifier les valeurs et les besoins sous-jacents dans les échanges difficiles
- Utiliser les niveaux logiques et les positions de perception pour convaincre sans imposer

**ALIGNEMENT PERSONNEL ET LEADERSHIP AUTHENTIQUE**

- Identifier ses valeurs, sa mission et sa vision en tant que leader
- Créer la cohérence entre identité personnelle et rôle professionnel

**Exercices d'intégration et plan d'actions :**

- "Mon futur leadership" : projection à 6 mois : visualisation guidée avec les outils PNL
- "Designing Your Leadership" : construction d'un plan d'action managérial
- "Mon engagement de leader" : formalisation d'un engagement concret à mettre en œuvre

# ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT DANS LES ORGANISATIONS AVEC LES OUTILS DE LA PNL

## OBJECTIFS :

- Comprendre les dynamiques et les enjeux du changement dans une organisation
- Identifier les résistances internes, les freins et les leviers et y répondre efficacement
- Développer des stratégies de communication adaptées aux différents acteurs
- Utiliser les outils de la PNL pour fédérer, motiver et accompagner la transition
- Améliorer la posture leadership des encadrants pour piloter le changement avec sérénité
- Mettre en œuvre un plan d'action à l'issue de la formation

## PUBLIC VISÉ :

- Tout personnel encadrant

## PRÉREQUIS :

- Aucun.

## MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Formation interactive avec exercices pratiques et mises en situation
- Approche basée sur des cas concrets de transition
- Travail sur des outils directement applicables à votre contexte
- Apports théoriques et interactifs adaptés au contexte des participants, projection Power Point, questionnaires, mises en situation
- Formation est essentiellement pratique et vivante
- Scénario des journées organisé sous formes d'activités, et le déroulement laisse une large part aux échanges entre les participants quant à leurs expériences professionnelles vécues.
- Jeux de rôle : entraînements actifs à la communication interindividuelle

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Évaluation des acquis tout long de la formation par des questionnements interactifs
- Participation des stagiaires aux différents exercices pratiques sous contrôle du formateur
- 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 un formateur senior spécialisé en communication, management & PNL.
- Inter : 69 800 XPF par pers, déj. inclus
- Intra : nous consulter

## PROGRAMME

⌚ 14h00



MANAGEMENT

Quels outils, quelles méthodes, les managers concernés peuvent utiliser pour accompagner leurs équipes dans une démarche de conduite au changement, afin de préparer les collaborateurs à l'apprentissage de nouveaux métiers, à surmonter les résistances potentielles et adopter de nouvelles postures managériales.

## COMPRENDRE LES ENJEUX ET RÉSISTANCES AU CHANGEMENT

- Le cycle du changement dans les organisations
- L'Analyse des freins des collaborateurs, comportements du manager

## MIEUX COMMUNIQUER POUR FACILITER L'ADHÉSION AU CHANGEMENT

- Créer du lien et instaurer la confiance grâce aux outils de la PNL
- Adapter son message aux différentes personnalités. (communication orientées solutions)
- Construire un discours impactant et structuré. (Les niveaux logiques)

## ADOPTER UNE POSTURE DE LEADER POUR ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

- Le rôle des encadrants dans la transformation d'une organisation
- Développer un leadership bienveillant et inspirant
- Techniques d'ancrage et de recadrage pour surmonter les résistances

## GÉRER LES RÉSISTANCES ET MOTIVER LES ÉQUIPES

- Transformer les craintes et objections en leviers d'adhésion
- Techniques de storytelling et de persuasion pour fédérer autour du projet
- Stratégies d'accompagnement des collaborateurs dans la transition

## ATELIERS PRATIQUES ET MISES EN SITUATION

- Études de cas réels
- Jeux de rôle : gestion d'un changement difficile, communication de crise...
- Élaboration d'un plan d'action concret en suivant le modèle de KOTTER

**OBJECTIFS :**

- Comprendre les fondamentaux de l'IA et ses enjeux pour le management
- Identifier les différents types d'IA et leurs usages
- Rédiger des prompts efficaces pour interagir avec des IA génératives
- Utiliser des outils IA adaptés à leur quotidien de manager
- Appliquer l'IA à des situations managériales concrètes

**PUBLIC VISÉ :**

- Managers, responsables d'équipe désirant optimiser son temps et la gestion des ses actions managériales

**PRÉREQUIS :**

- Expérience requise en management

**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 management



➤ Inter : 34 900 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

**PROGRAMME**

⌚ 07h00

**COMPRENDRE L'IA**

- Définition, historique, fonctionnement
- Enjeux éthiques et impacts sur le management
- différencier les 3 types d'IA
- Générative / Prédictive / Automatisée

**RÉDIGER DES PROMPTS EFFICACES**

- Structure d'un bon prompt
- Erreurs à éviter & bonne pratiques
- Exemples de prompts utiles pour les managers

**DÉCOUVERTE DES OUTILS IA**

- Comment les outils d'intelligence artificielle révolutionnent le management moderne
- Présentation d'outils IA (champs d'application, points forts, coût) : ChatGPT, Mistral, Copilot, Otter.ai, Napkin, Gamma

**MISE EN SITUATION MANAGÉRIALE AVEC L'IA****Appliquer les outils à des cas concrets :**

- Répondre à un mail
- Fixer des objectifs
- Rédiger un feedback
- Préparer un entretien de recadrage
- Créer une présentation Powerpoint
- Préparer une réunion
- Gestion du temps



# LES FONDAMENTAUX DU MANAGER DE RAYON

## 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 MOBILISÉS :

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

## ► 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.



Présentiel

5 jours + 1 matinée

## PROGRAMME



39h00

### 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 RÉGLEMENTATIONS (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 (OPTION 2H)

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



- 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.

### OBJECTIFS :

- Réfléchir à son rôle et à ses responsabilités en tant que manager
- Trouver sa posture managériale et assumer ses fonctions : piloter, animer et motiver
- Maîtriser les enjeux de la performance commerciale
- Développer des pratiques commerciales et effectuer un suivi grâce à ses outils de pilotage

### PUBLIC VISÉ :

- Managers commerciaux, responsables de ventes

### PRÉREQUIS :

- Disposer de ses tableaux de bord & outils d'animation existants

### MÉTHODES PEDAGOGIQUES :

- **Apports théoriques** : présentation des concepts clés de l'animation commerciale et du management des équipes.
- **Jeux de rôle** : mises en situation pour développer les compétences pratiques.
- **Ateliers interactifs** : co-développement et échanges d'expérience entre participants pour identifier des solutions communes.
- **Feedback personnalisé** : séances de débriefing après les jeux de rôle et les exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :

- Mises en situation & jeux de rôle
- Une évaluation en continue du salarié est réalisée lors de la formation
- Bilan 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

## PROGRAMME

14h00



### JOUR 1

#### MODULE 1 : LEADERSHIP ET MANAGEMENT D'ÉQUIPE COMMERCIALE

- Qu'est ce que le leadership
- Auto-analyse de mon profil de leader
- Le rôle du manager et les leviers de la performance
- Les leviers de la performance, Objectifs, KPI et outil de pilotage et d'animation
- Animation d'une réunion de performance

#### MODULE 2 : MANAGER OU COACHER POUR ATTEINDRE LA PERFORMANCE

- Différence entre manager et Coach / leader
- Analyse des profils collaborateurs et management adaptatif par l'assemblage des 3 méthodes, DISC, SONCAS adapté et la segmentation
- Motivation et dynamique de groupe

#### MODULE 3 : COACHING DES ÉQUIPES COMMERCIALES

- La pratique du coaching : l'objectif, méthodes et outils
- Méthode GROW (Goal, Reality, Options, Will)
- Suivi et évaluation des performances individuelles et d'équipe, analyse du tableau de bord et des indicateurs
- Mettre en place des actions correctives

### JOUR 2 :

#### MODULE 4 : MOTIVER VOS ÉQUIPES : LA DIMENSION HUMAINE

- Créer un environnement propice à la performance
- Les 4 leviers de la motivation et stratégie de « boost »
- Personnaliser le suivi et engager les collaborateurs, gérer les priorités par la Eisenhower Box

#### MODULE 5 : ATELIER DE CO-DÉVELOPPEMENT : RÉSOLUTION DE PROBLÈMES COLLECTIFS

- Présentation de la méthode de co-développement
- Propositions de problématiques à aborder
- Déroulement de l'atelier

### PLAN D'ACTION PERSONNEL

- Bilan de la formation
- Élaboration d'un plan d'action personnel



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



➤ Inter : 69 800 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter



Présentiel  
2 jours

## PROGRAMME



### 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 800F/pers., déjeuners inclus  
➤ Intra entreprise : nous consulter



Présentiel  
1 jour

### PROGRAMME

07h00

#### 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

#### 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 : 34 900 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : 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

### 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.

## 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 ®.



➤ Inter : 119 700 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 formation 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



### 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

### RÉSOUTRE 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 : 69 800 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 : 69 800 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

COMMUNICATION



Présentiel  
2 jours

### 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.

## PROGRAMME

⌚ 14h00

### 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 : 69 800 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

**HSF**  
SERVICE FORMATION, AUDIT, CONSEIL  
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

# FORMATION DE FORMATEUR :

## ANIMATION EN SALLE

COMMUNICATION



Présentiel  
2 jours

### 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.

### PROGRAMME

14h00

### 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 : 69 800 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter



# 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

COMING  
SOON

LES FONDAMENTAUX DU MERCHANDISING

COMING  
SOON

LA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

VENDRE & FIDÉLISER EN B2C : Agences & magasins

VENDRE & FIDÉLISER EN B2B : Professionnels

VENDRE & NÉGOCIER AVEC LA PROCESS COM

LES FONDAMENTAUX DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

COMING  
SOON

LE CLIENT AU CŒUR DE L'ACTIVITÉ

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

# OPTIMISER SES ACHATS DANS LE RESPECT DE SA STRATÉGIE RSE

## 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
- **Etudes 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



2 jours

### SEQUENCE 1: DEFINIR LES ACHATS RESPONSABLES

#### 1<sup>er</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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

### SEQUENCE 2: ORGANISER LES ACHATS RESPONSABLES

#### 1<sup>er</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>re</sup> partie – Bien choisir ses KPI pour une amélioration continue

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

#### 2<sup>e</sup> partie – Communiquer

- En interne
- En externe



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



- Inter : 69 800 XPF par pers, déj. Inclus
- Intra entreprise : nous consulter.

# GESTION DES STOCKS :

## LES FONDAMENTAUX



### 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.

## PROGRAMME



Présentiel  
2 jours

### 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
- **ETUDE 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**



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



- Inter : 69 800 XPF par pers, déj. inclus

- Intra : nous consulter

# LES FONDAMENTAUX DU MERCHANDISING :

## VALORISER SES PRODUITS ET SON LIEU DE VENTE



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

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

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Savoir 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 et Employés de point de vente, commerciaux et vendeurs, responsables merchandising et merchandiseurs.

### PRÉREQUIS :

- Aucun.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et beaucoup de pratique.
- 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 : 34 900 XPF par pers, déj. inclus
- Intra : nous consulter

### PROGRAMME



### 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

### EXERCICES D'APPLICATION

### 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

- Jeu du puzzle

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

- Plein
- Propre
- Prix
- Promo

### EXERCICES D'APPLICATION

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

### EXERCICES D'APPLICATION

- Mon autodiagnostic
- Mes engagements

# VENDRE & FIDÉLISER EN B2C – AGENCE & MAGASIN :

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

## 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 : 69 800 XPF par pers, déj. inclus
- Intra : nous consulter

## PROGRAMME

14h00



### 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

# VENDRE & FIDÉLISER EN B2B – PROFESSIONNELS :

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



Présentiel  
2 jours

## 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 :

- 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
- 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 et marketing.



- Inter : 69 800 XPF par pers, déj. inclus
- Intra : nous consulter

## PROGRAMME



14h00

## 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

### 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 : 84 800 XPF par pers, inventaire de personnalité et déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

## 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 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 DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE



## 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 :

- Se fixer des objectifs professionnels
- Disposer de ses tableaux de bord existants
- Disposer de fiches des produits/services 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 continue 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 : 69 800 XPF par pers, déj. inclus
- Intra : nous consulter

## PROGRAMME



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, négocier, 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



### 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 : 34 900 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter



# DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

*Renforcez vos savoir-faire & optimisez vos savoir-être*

GESTION DU TEMPS & DES PRIORITÉS

GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE

COMING  
SOON

CO-DÉVELOPPEMENT : APPRENDRE ENSEMBLE À MIEUX AGIR

# GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

## OBJECTIFS :

- Optimiser son organisation personnelle pour mieux gérer sa charge de travail et éviter la dispersion
- Gérer efficacement les priorités et les imprévus grâce à des méthodes adaptées au contexte professionnel
- Améliorer la gestion du temps en équipe en répartissant efficacement les tâches et en instaurant des rituels de travail collaboratifs

## PUBLIC VISÉ :

- Managers, encadrants et toute personne souhaitant améliorer la gestion de son temps et l'organisation de son équipe.

## PRÉREQUIS :

- 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 :

- 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



Optimiser l'organisation personnelle et collective pour mieux gérer les priorités et améliorer la productivité.

### JOUR 1

#### ORGANISATION PERSONNELLE ET GESTION DES PRIORITÉS

##### Comprendre et analyser son temps

- Diagnostiquer son rapport au temps et ses habitudes
- Identifier et limiter les voleurs de temps
- Comprendre et déjouer les pièges des lois du temps

##### Structurer et organiser ses priorités

- Appliquer des méthodes de planification efficaces
- Optimiser la gestion des emails et des tâches répétitives
- Construire une routine pour gagner en efficacité

##### Gérer les imprévus et améliorer sa concentration

- Adopter des stratégies pour anticiper et absorber les interruptions
- Renforcer l'organisation d'une journée type face aux imprévus

### JOUR 2

#### GESTION DU TEMPS EN ÉQUIPE ET OPTIMISATION COLLECTIVE

##### Gérer son temps en équipe et déléguer efficacement

- Clarifier les rôles et responsabilités pour éviter la surcharge
- Mettre en place une délégation efficace et responsabilisante
- Structurer la gestion des tâches collectives

##### Optimiser les réunions et la communication interne

- Structurer des réunions efficaces et orientées action
- Expérimenter des alternatives aux réunions longues et inefficaces
- Réorganiser une réunion pour plus d'impact et moins de perte de temps

##### Améliorer la coordination et la répartition du travail

- Tester des méthodes de travail collaboratif adaptées aux ressources disponibles
- Adopter les bons outils pour fluidifier l'organisation
- Concevoir un système d'organisation d'équipe simple et efficace



➤ Formation animée par une consultante et formatrice spécialisés en communication et développement personnel.



➤ Inter : 69 800 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 spécialisés en communication et développement personnel.

➤ Inter : 69 800 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

### RÉSOUDRE 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

- Déetecter 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

1	No.	Marketing Budget	C	D	E	F	G	H	I	J	X	L
2			Categories	Units	Dec-15	Jan-16	Feb-16	Mar-16	Apr-16	May-16	Jun-16	Jul-16
3	10460	Benefits	1-Personnel	0	12,034	13,865	10,674	13,095	18,392	12,357	20,775	24,760
4	35246	Payroll taxes	1-Personnel	1	521	434	178	519	1,888	374	762	133
5	76745	Salaries	1-Personnel	0	12,000	16,646	11,900	16,646	18,639	13,890	25,326	29,595
6	76023	Commissions and bonuses	1-Personnel	0	2,300	1,000	1,000	90	23	456	1,500	4,000
7	23674	Personnel Total	1-Personnel	0	12,000	16,646	11,900	16,646	18,639	13,890	25,326	29,595
8	14678	Web Research	2-Marketing	2	8,000	5,420	2,000	14,600	10,100	5,312	2,466	-
9	10567	Independent Research	2-Marketing	0	8,200	12,620	10,000	14,600	13,585	10,100	24,760	-
10	96643	Firm Research Fees	2-Marketing	3	16,200	1,236	190	1,245	325	612	336	3,680
11	17695	Market Research Total	2-Marketing	2	1,236	431	573	14,093	12,860	22	425	3,680
12	94165	Promotions	3-Commu	1	12,000	16,646	10,430	10,430	14,093	12,860	28,812	56,965
13	6321	Branding	3-Commu	1	-	532	156	567	34	346	247	478
14	95235	Web Advertising	3-Commu	0	1,243	1,243	2,000	8,000	10,100	145	201	109
15	32564	Newspaper Advertising	3-Commu	1	12,660	19,330	12,616	16,505	13,804	10,100	20,775	24,760
16	68508	Communication Total	3-Commu	0	12,660	19,330	12,616	16,505	13,804	10,100	20,775	24,760
17	89063	Travel	4-Other	0	200	500	100	200	500	100	500	500
18	67421	Phone	4-Other	2	400	153	238	748	1,375	2,074	1,632	1,703
19	930	Computer/Office Equipment	4-Other	0	683	16,136	15,611	16,055	13,375	12,357	20,775	24,760
20	35801	Postage	4-Other	2	20,563	13,565	10,674	13,095	18,392	12,357	20,775	24,760
21	35151	Other Total	4-Other	0	12,034	34	34	519	1,690	96	247	478
22	10460	Benefits	1-Personnel	1	621	189	189	90	18,639	13,890	25,326	29,595
23	35246	Payroll taxes	1-Personnel	0	12,000	16,646	11,900	16,646	18,639	13,890	25,326	29,595
24	76745	Salaries	1-Personnel	0	6,000	2,300	5,000	2,100	500	1,296	4,000	4,000
25	76023	Commissions and bonuses	2-Marketing	1	2,000	5,420	3,000	11,900	16,646	1,245	4,257	3,674
26	23674	Personnel Total	2-Marketing	0	-	-	-	-	-	-	-	-
27	14678	Web Research	2-Marketing	0	-	-	-	-	-	-	-	-
28	10567	Independent Research	2-Marketing	0	-	-	-	-	-	-	-	-



# BUREAUTIQUE, SOCIAL MEDIA & COMPTABILITÉ

*Optimisez vos processus & votre présence digitale*

EXCEL 1 - FONDAMENTAUX

EXCEL 2 - PERFECTIONNEMENT

EXCEL / POWER QUERY - IMPORTATION DE DONNÉES

CRÉATION DE VISUELS AVEC CANVA - FONDAMENTAUX

FACEBOOK PRO

INSTAGRAM FOR BUSINESS

TIK TOK PRO

COMPTABILITÉ - FONDAMENTAUX

# EXCEL NIVEAU 1 :

## 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 :

- 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.



### PROGRAMME



### 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.



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

# EXCEL NIVEAU 2 :

## PERFECTIONNEMENT



Présentiel  
3 matinées

### 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 :

- 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.



### PROGRAMME



### 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.



- Inter : 39 900 XPF par pers

- Intra : nous consulter

# EXCEL / Power Query

## STRUCTURE ET IMPORTATION DE DONNÉES

### OBJECTIFS :

- À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
  - ✓ Maîtriser l'organisation des données
  - ✓ Automatiser les imports pour utiliser facilement les tables d'un autre classeur

### PUBLIC VISÉ :

- Tout public

### PRÉREQUIS :

- Usage courant d'un ordinateur.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

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

### 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



### ORGANISATION DES DONNÉES

- Savoir structurer les données
- Eviter les redondances et les copier coller
- Comprendre l'intérêt des tables importées (Démonstration)

### IMPORTER DES DONNÉES AVEC POWERQUERY

- Automatiser l'import d'une table à partir d'un autre fichier Excel ou d'un CSV
- Généralités sur l'interface PowerQuery
- Méthode pour éditer, modifier, améliorer une requête Powerquery
- Connaitre les possibilités d'automatisation offertes
- Savoir actualiser les données

### OUTILS D'ANALYSE DE DONNÉES

- Créer facilement des tableaux croisés dynamiques et des graphiques
- Savoir utiliser les filtres et les segments
- Connaitre les fonctions de liaisons entre tables utiles (pour les plus avancés)
- Connaitre quelques fonctions utiles pour analyser les données (pour les plus avancés)



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



- Inter : 30 000 XPF par pers
- Intra entreprise : nous consulter

# CRÉATION DE VISUELS AVEC CANVA : LES FONDAMENTAUX



## OBJECTIFS :

- Naviguer efficacement dans l'interface de Canva
- Créer des visuels attractifs pour divers supports (réseaux sociaux, affiches, brochures, etc.)

## PUBLIC VISÉ :

- Tout public

## PRÉREQUIS :

- Usage courant d'un ordinateur.

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Une animation interactive et pratique
- Des exercices issus des activités des apprenants
- 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

## PRÉSENTATION

- Présentation de la plateforme et de ses fonctionnalités
- Crédit d'un compte et navigation dans l'interface
- Exploration des modèles disponibles

## LES FONDAMENTAUX DU DESIGN

- Principes de base du design graphique
- Importance de la typographie et des palettes de couleurs.
- Comment choisir des images et des éléments graphiques pertinents

## CRÉATION DE VISUELS

- Techniques pour créer des visuels pour les réseaux sociaux (Instagram, Facebook, LinkedIn)
- Conception d'affiches, flyers, cartes de visite et autres supports marketing
- Utilisation des outils de texte et d'édition d'images
- Crédit d'images et de texte avec l'IA
- Astuces

## FINALISATION DES PROJETS

- Organisation dans des dossiers
- Partage de designs, commentaires et annotations
- Export des designs



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



- Inter : 15 000 XPF par pers

- Intra : nous consulter



## OBJECTIFS :

- Savoir utiliser le Business Manager
- Créer des publicités efficaces
- Interagir avec sa communauté
- Analyser ses performances

## PUBLIC VISÉ :

- Entrepreneurs, responsables com, indépendants, community managers débutants

## PRÉREQUIS :

- Disposer d'une page Facebook professionnelle

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique sur ordinateur
- Des exercices pour la création/manipulation 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



### DÉCOUVRIR LE BUSINESS MANAGER

- Présentation de l'environnement Meta Business Suite
- Différence entre profil, page et gestionnaire d'entreprise
- Paramétrage : ajouter une page, un compte pub, des collaborateurs

Exercice pratique : connexion à Business Suite et vérification des accès

### STORIES & PUBLICATIONS

- Astuces pour améliorer la visibilité de vos posts
- Créer une story impactante et efficace (visuel, texte, stickers, lien, etc.)

Exercice pratique : création d'une story ou publication

### GÉRER LES MESSAGES & RÉPONSES AUTOMATIQUES

- Comment pondre aux messages et commentaires
- Créer des réponses automatiques pour gagner du temps

Exercice pratique : mise en place d'un message automatique de bienvenue et d'une réponse rapide

### CRÉER DES PUBLICITÉS CIBLÉES

- Comprendre les types de campagnes : notoriété, engagement, trafic, conversions
- Définir sa cible : zone géographique, âge, centres d'intérêt, comportements, etc.
- Créer une publicité avec image, vidéo ou carrousel

### ANALYSES

- Découvrir les statistiques : portée, interactions, clics, etc.
- Savoir lire et interpréter ces données

Exercice pratique : identifier sa meilleure publication et expliquer pourquoi elle a bien performé

➤ Formation animée par un consultant et formateur spécialisé en communication digitale

➤ Inter : 15 000 XPF par pers  
➤ Intra : nous consulter



Présentiel  
1 après-midi

## OBJECTIFS :

- Maîtriser les fonctionnalités pros d'Instagram
- Créer du contenu engageant
- Cibler son audience
- Analyser ses résultats

## PUBLIC VISÉ :

- Tout professionnel souhaitant développer une communication visuelle efficace

## PRÉREQUIS :

- Avoir un compte Instagram

## MÉTHODES MOBILISÉS :

- Une animation interactive et pratique sur ordinateur
- Des exercices pour la création/manipulation 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



03h30

### PRENDRE EN MAIN INSTAGRAM BUSINESS

- Paramétriser un compte professionnel
- Compléter sa bio, ajouter des boutons d'action
- Comprendre l'algorithme et les formats : feed, stories, reels, guides

Exercice pratique : explorer les options et basculer sur un compte professionnel si besoin

### CRÉER DES CONTENUS PERFORMANTS

- Bonnes pratiques pour des visuels et légendes efficaces
- Créer des publications et des stories engageantes (sondages, questions, liens)
- Planifier ses posts avec Meta Business Suite

Exercice pratique : création d'un post ou d'un Reel

### PUBLICITÉ ET SHOPPING INSTAGRAM

- Introduction à la publicité Instagram
- Définir une audience ciblée : démographique, géographique, comportementale
- Introduction au shopping : configurer son catalogue, taguer des produits

Exercice pratique : création d'une story avec un lien de shopping ou sondage

### INTERAGIR

- Utiliser Instagram Direct pour gérer les échanges
- Bonnes pratiques de community management

### ANALYSER

- Comprendre et interpréter les Insights : impressions, engagement, followers

Exercice pratique : identifier sa meilleure publication et expliquer pourquoi elle a bien performé

➤ Formation animée par un consultant et formateur spécialisé en communication digitale

➤ Inter : 13 000 XPF par pers  
➤ Intra : nous consulter



Présentiel  
1 matinée

## OBJECTIFS :

- Comprendre TikTok
- Optimiser son compte
- Créer du contenu engageant
- Analyser ses performances

## PUBLIC VISÉ :

- Débutants souhaitant utiliser TikTok pour booster leur visibilité

## PRÉREQUIS :

- Avoir un compte TikTok Pro

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique sur ordinateur
- Des exercices pour la création/manipulation 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

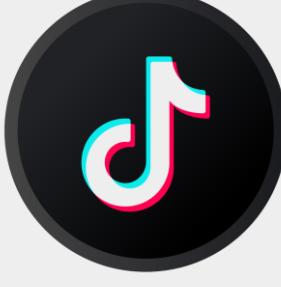
### Mesure de satisfaction des stagiaires

## 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



04h00

## COMPRENDRE TIKTOK ET SON POTENTIEL

- Le fonctionnement de l'algorithme TikTok
  - Les tendances, les hashtags et les sons populaires
  - Types de contenus : tutoriels, défis, témoignages, humour
- Exercice pratique : chaque participant optimise son compte pro

## CRÉER DU CONTENU EFFICACE

- Les règles d'un TikTok réussi : durée, rythme, message
- Outils intégrés : montage, musique, sous-titres

Exercice pratique : trouver 3 idées de vidéos adaptées à sa marque ou création d'une courte vidéo de présentation d'entreprise

## STRATÉGIE & PLAN D'ACTION

- Élaborer un calendrier éditorial simple : thèmes, fréquence, formats
- Introduction à TikTok Ads Manager : objectifs, cibles, budget

Exercice pratique : création d'un mini-plan de publication sur 1 semaine

## STATISTIQUES

- Lire et interpréter ses statistiques : vues, partages, temps de visionnage, engagement, croissance, etc.
- Adapter son contenu en fonction des résultats

➤ Formation animée par un consultant et formateur spécialisé en communication digitale

➤ Inter : 15 000 XPF par pers  
➤ Intra : nous consulter

## OBJECTIFS :

- Optimiser son profil et sa page entreprise
- Publier efficacement
- Développer son réseau professionnel
- Analyser ses performances

## PUBLIC VISÉ :

- Dirigeants, salariés, indépendants, porteurs de projet

## PRÉREQUIS :

- Avoir un compte LinkedIn personnel ou page entreprise

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique sur ordinateur
- Des exercices pour la création/manipulation 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.



 ➤ Formation animée par un consultant et formateur spécialisé en communication digitale

 ➤ Inter : 13 000 XPF par pers  
➤ Intra : nous consulter

## PROGRAMME

 03h30



### OPTIMISER SON PROFIL PROFESSIONNEL

- Les clés d'un profil complet : photo, bannière, titre, résumé
- Valoriser son expertise avec la section "Infos" et "Expérience"

Exercice pratique : mise à jour de son profil

### PUBLIER EFFICACEMENT

- Types de publications : posts, carrousels, vidéos, articles, partages, infographies
- Trouver des idées de contenu pertinentes
- Rédiger un post engageant (storytelling, hashtags)

Exercice pratique : rédaction et publication d'un post professionnel

### DÉVELOPPER SON RÉSEAU & INTERAGIR

- Rechercher et inviter des contacts ciblés
- Commenter et réagir de manière stratégique
- Messages InMail : bonnes pratiques pour contacter des prospects

Exercice pratique : rechercher 3 profils pertinents et rédiger un message de mise en relation

### ANALYSE & STRATÉGIES

- Comprendre les données (vues, interactions, followers)
- Planifier ses publications et son réseau

Exercice pratique : analyser ses stats et définir 3 actions pour les 30 prochains jours

# COMPTABILITÉ & OPÉRATIONS COURANTES : LES FONDAMENTAUX

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 :

- 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



## MAÎTRISER LE VOCABULAIRE COMPTABLE

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

## 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 une consultante et formatrice senior comptable



➤ Inter : 45 000 XPF par pers  
➤ Intra : nous consulter



# ÉQUILIBRE, SANTÉ & SÉCURITÉ AU TRAVAIL

*Bâtissez les piliers d'un environnement de travail sain*

GESTION DU STRESS EN ENTREPRISE

NEW

ENGAGER SA DÉMARCHE QVT\*

NEW

INITIATION AUX RÈGLES D'HYGIÈNE - SECTEUR ALIMENTAIRE

NEW

GESTES & POSTURES AU TRAVAIL

COMING SOON

SST – SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL (Initiale)

# GESTION DU STRESS EN ENTREPRISE

## OBJECTIFS :

- Définir qui on est et quelles sont nos forces et nos faiblesses pour mieux interagir et être performant
- Comprendre les rouages du stress pour améliorer son équilibre professionnel
- Développer l'écoute de ses besoins pour neutraliser les situations difficiles et améliorer ses relations professionnelles
- Explorer et pratiquer des outils efficaces pour améliorer son efficacité au travail

## PUBLIC VISÉ :

- Tout manager et collaborateur souhaitant se développer professionnellement et optimiser sa performance au sein de l'entreprise, d'un département ou d'un service

## PRÉREQUIS :

- Inventaire extérieur & inventaire intérieur
- Diagnostic personnel

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

- Alternance de théorie et de mises en situation
- Partages d'expériences
- Carnet d'audit personnel et diagnostic
- Supports pédagogiques

## 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
- 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 management, performances & développement professionnel



➤ Inter : 34 900 XPF par pers, déj. inclus

➤ Intra : nous consulter

## PROGRAMME



7h00



Présentiel  
1 jour

Améliorer la performance autour d'une communication bienveillante.

## FACTEURS DE STRESS ET LEUR IMPACT SUR LA PERFORMANCE EN ENTREPRISE

- Identification des sources de stress (Cf. les inventaires)
- Comprendre l'impact du stress sur les relations interpersonnelles
- Matrice SWOT personnelle

## STRATÉGIE DE GESTION DU STRESS

- Comprendre qui nous sommes, reconnaître nos facteurs de stress pour mieux les gérer
- Nous positionner vis-à-vis de nos collègues et nos pairs
- Comprendre l'impact du stress sur nos capacités mentales et physiques
- Baromètre du comportement et les liens au temps

## NOTRE PLACE DANS L'ENTREPRISE

- Que nous apporte l'entreprise ?
- Qu'est-ce que nous apportons à l'entreprise ?
- De quoi avons-nous besoin pour développer nos aptitudes aux relations interpersonnelles ?
- Qu'est-ce que nous mettons en place pour nos aptitudes aux relations interpersonnelles ?

## DÉVELOPPEMENT DE SA CAPACITÉ À PRÉVENIR ET GÉRER LE STRESS

- Techniques pour anticiper et gérer le stress
- Techniques pour éviter la surcharge de travail
- Le carrousel de la gestion du stress – Les 3 valeurs

## PLANIFICATION DES ACTIONS FUTURES

- Planification des actions futures pour anticiper les dysfonctionnements associés au stress

# ENGAGER SA DÉMARCHE QVT

ÉQUILIBRE, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



Présentiel  
2 jours

## 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.

## 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
- Connaitre 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**



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



- Inter : 69 800F/pers., déjeuners inclus
- Intra entreprise : nous consulter



Présentiel  
½ journée

## PROGRAMME

04H00

### L'HYGIÈNE ALIMENTAIRE ET LES BPH

- Définition & principe des Bonnes Pratiques d'Hygiène
- La réglementation en PF et responsabilités professionnelles
- Les principaux dangers en restauration

### LA CONCEPTION DES LOCAUX

- **Les différents locaux et espaces requis :** Vestiaires, sanitaires, déchets, stockage des denrées/emballages/produits d'entretien/du matériel, préparations froides/chaudes
- **Disposition, taille et agencement des locaux :** Principes de la séparation des secteurs sains/souillés & de la marche en avant
- **Locaux de production (travail des denrées)**
- **Vestiaires, sanitaires et local poubelles**

### LES BONNES PRATIQUES D'HYGIENE

- **Approvisionnement :** Fournisseurs autorisés, vérifications du client / Contrôle des matières premières, intégrité, contrôle des DLC
- **Entreposage :** Protection & identification des denrées (premières, intermédiaires et finies) / Entreposage des emballages, du matériel, des produits d'entretien
- **Traçabilité des productions :** Étiquetage des produits finis (DLC, mentions réglementaires) / Cahier de production
- **Gestion des denrées non conformes :** Autocontrôles microbiologiques, plan d'autocontrôle / Réforme des denrées non conformes, denrées impropre à la consommation
- **Maîtrise des températures :** Températures requises : réfrigérateurs & chambres froides positives, congélateurs & chambres froides négatives, liaison chaude / Système de surveillance des températures, procédure en cas de panne.
- **Opérations particulières :** Congélation & Décongélation (équipement/traçabilité/étiquetage) / Refroidissement rapide (équipement/traçabilité) / Décontamination des végétaux / Transport des denrées
- **Gestion & élimination des déchets**
- **Entretien, propreté, rangement, maintenance**
- **Nettoyage et désinfection :** Équipements, méthodes et qualité des produits de nettoyage / Plan de nettoyage et désinfection
- **Plan de lutte contre les nuisibles**
- **Personnel :** Tenue professionnelle / Hygiène générale et état de santé, hygiène et lavage des mains / Pratiques (dont pratiques proscrites) / Manipulation des denrées

### OBJECTIFS :

- Connaître les dangers et risques spécifiques aux activités alimentaires.
- Pouvoir mettre en œuvre, au sein de son établissement, les prescriptions réglementaires et les bonnes pratiques d'hygiène alimentaire.
- Connaître les règles de conception des locaux et des installations conformes aux règles d'hygiène.

### PUBLIC VISÉ :

- Les patentés et salariés du domaine de la restauration commerciale : Chef de cuisine, chef de partie, cuisinier ou commis de cuisine, les porteurs de projet pour les établissements fixes, mobiles ou provisoires de restauration.

### PRÉREQUIS :

- Aucun;

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Livret de formation remis à chaque participant
- Des exercices d'application et quizz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :

- Un quiz en fin de formation pour valider les acquis
- 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, expert en HACCP.



➤ Inter : 18 000 XPF par pers  
➤ Intra entreprise : nous consulter

# GESTES ET POSTURES AU TRAVAIL



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaitre les bases d'anatomie et comprendre le fonctionnement mécanique de notre corps.
- Savoir identifier les mécanismes qui aboutissent à des douleurs.
- Connaitre les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) associés aux mauvaises pratiques.
- Savoir prévenir et/ou soulager les douleurs.
- Expérimenter des exercices préventifs.

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Analyse des situations à risque : repérer les gestes, postures et contraintes mécaniques pouvant entraîner des douleurs ou lésions.
- Mise en œuvre de stratégies de prévention : adopter des postures et gestes adaptés, intégrer des échauffements et étirements (personnels et/ou collectifs).

## PUBLIC VISÉ :

- Tout collaborateur (manutention, sédentarité).

## PRÉREQUIS :

- Aucun.

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et de pratiques.
- Support vidéo projecteur et squelette.
- Mises en situation et analyses vidéo.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Évaluation des acquis de manière continue.
- 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.
- 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

## INTRODUCTION ET MISE EN CONTEXTE

- Présentation des objectifs et de la démarche
- Identifier des risques liés à la manutention et à la sédentarité

## ANATOMIE ET MÉCANIQUE DE LA COLONNE VERTÉBRALE

- Les structures principales (vertèbres, disques, ligaments, muscles) et leurs rôles
- Forme et mobilité de la colonne : pourquoi ses courbures sont essentielles ?
- Mouvements des différents groupes vertébraux et contraintes mécaniques

## LE DISQUE INTERVERTÉBRAL : STRUCTURE ET CONTRAINTES

- Composition et rôles
- Pressions exercées selon nos mouvements et postures
- Mécanismes de lésions

## PATHOLOGIES ET PRÉVENTIONS

- Hernie discale : mécanismes d'apparition, symptômes, prévention et prise en charge
- TMS fréquents : lésions tendineuses et articulaires, mécanisme et prévention

## SÉDENTARITÉ ET SANTÉ

- Effets d'une posture assise prolongée
- Impact sur la circulation, les muscles posturaux et le dos
- Bonnes pratiques : pauses actives, micromouvements, organisation du poste de travail

## PRATIQUE ET MISE EN SITUATION

- Échauffements spécifiques : quand, comment, pourquoi ?
- Port de charges : mise en pratique des bons gestes
- Position assise : exercices d'ajustement du poste et de micromouvements
- Étirements et autorelaxations : gestes simples pour soulager le corps pendant et après l'activité

## CONCLUSION

- Quiz
- Synthèse des bonnes pratiques à intégrer au quotidien
- Échanges et réponses aux questions



- Formation animée par un consultant ostéopathe, formateur Sauveteur Secouriste du Travail (SST) et Gestes & Postures.



- Inter : 34 900 XPF par pers, déj. inclus
- Intra : nous consulter

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

 87 78 10 16 / 87 76 96 50  
 [Hsf-espaceformation@mail.pf](mailto:Hsf-espaceformation@mail.pf)  
 [www.hsf-espaceformation.com](http://www.hsf-espaceformation.com)



**Réseau Mo<sup>2</sup> 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**

