

CATALOGUE

2nd SEMESTRE 2026
FORMATIONS INTER ENTREPRISES

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

© *HSF Espace Formation catalogue INTER 2nd semestre 2026*

87 78 10 16 / 87 76 96 50

karinevilla@hsfespaceformation.com

www.hsf-espaceformation.com

N°SEFI : 455



© HSF Espace Formation catalogue inter 2nd semestre 2026

Plusieurs domaines d'intervention : management, communication, de l'achat à la vente & relation clients, développement professionnel, bureautique & réseaux sociaux, comptabilité, santé & sécurité au travail, RH & gestion de projet.
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

karinevilla@hsfespaceformation.com

www.hsf-espaceformation.com

N°SEFI : 455



MANAGEMENT — PAGES 04 À 18

- 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
- LEADERSHIP & INTELLIGENCE RELATIONNELLE
- ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT ET MOBILISER LES ÉQUIPES
- OPTIMISER SON QUOTIDIEN DE MANAGER AVEC L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE
- LES FONDAMENTAUX DU MANAGER DE RAYON
- DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION MANAGÉRIALE EFFICACE
- CONDUIRE UNE RÉUNION
- PARCOURS MANAGEMENT INTER
- L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

COMMUNICATION — PAGES 19 À 26

- PROCESS COM 1 : PROFESSIONNALISER SA COMMUNICATION AVEC LA PROCESS COM ®
- PROCESS COM 2 : GÉRER LES CONFLITS AVEC LA PROCESS COM ®
- PROCESS COM : CAP SUR LA PRATIQUE !
- RÉUSSIR SA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC - ACTE 1
- FORMATION DE FORMATEUR : CONCEVOIR UNE FORMATION QUI MARQUE
- FORMATION DE FORMATEUR : ANIMER UNE FORMATION QUI EMBARQUE
- PROFESSIONNALISER SES ÉCRITS

DES ACHATS À LA VENTE & RELATION CLIENTS — PAGES 27 À 36

- LA GESTION DES STOCKS – FONDAMENTAUX
- LES FONDAMENTAUX DU MERCHANDISING
- VENDRE & FIDÉLISER EN B2C – AGENCES & MAGASINS
- VENDRE & NÉGOCIER AVEC LA PROCESS COM ®
- LES FONDAMENTAUX DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE
- LA GESTION DES RÉCLAMATIONS EN FACE À FACE & AU TÉLÉPHONE
- MAÎTRISER LES INVENTAIRES : MÉTHODES, OUTILS ET BONNES PRATIQUES
- ACHATS RESPONSABLES & EMPREINTE CARBONE
- VENDRE & FIDÉLISER EN B2B - PROFESSIONNELS

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL — PAGES 37 À 40

- GESTION DU TEMPS & DES PRIORITÉS
- GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE
- GESTION DU STRESS EN ENTREPRISE

BUREAUTIQUE, SOCIAL MEDIA & COMPTABILITÉ — PAGES 41 À 47

- EXCEL 1 – FONDAMENTAUX / EXCEL 2 – PERFECTIONNEMENT / EXCEL & POWER QUERY
- CRÉATION DE VISUELS AVEC CANVA – FONDAMENTAUX
- COMMUNIQUER EFFICACEMENT SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX
- COMPTABILITÉ & OPÉRATIONS COURANTES – FONDAMENTAUX

SÉCURITÉ AU TRAVAIL — PAGES 48 À 50

- GESTES & POSTURES AU TRAVAIL
- HYGIÈNE ALIMENTAIRE (SELON RÉFÉRENTIEL N°648)

© HSF Espace Formation catalogue inter 2ème semestre 2026
Mise à jour le 05/06/2026



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
- NEW • LEADERSHIP & INTELLIGENCE RELATIONNELLE
- NEW • ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT ET MOBILISER LES ÉQUIPES
- NEW • OPTIMISER SON QUOTIDIEN DE MANAGER AVEC L'IA
- LES FONDAMENTAUX DU MANAGER DE RAYON
- DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION MANAGÉRIALE EFFICACE
- CONDUIRE UNE RÉUNION
- NEW • PARCOURS MANAGEMENT INTER
- L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

MANAGEMENT | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

MANAGEMENT ACTE 1

PRENDRE LA DIMENSION DU POSTE DE MANAGER

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

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) expert(e) en management.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

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

MANAGEMENT | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

MANAGEMENT ACTE 2

MAÎTRISER LES ENTRETIENS

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

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) expert(e) en management.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

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 | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

MANAGEMENT ACTE 3

MANAGEMENT EN SITUATION DIFFICILE

OBJECTIFS

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

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

- Animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Activités digitales via Klaxoon
- Exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) expert(e) en management.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

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)

MANAGEMENT | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

MANAGEMENT CHEF D'ÉQUIPE

MANAGER UNE ÉQUIPE DE TECHNICIENS

OBJECTIFS

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

PUBLIC VISÉ

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

PRÉREQUIS

- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES

- Animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Activités digitales via Klaxoon
- Exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) expert(e) en management.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

DENTIFIER SES RÔLES DE MANAGER ET SES RESPONSABILITÉS

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

ADAPTER SON MODE DE MANAGEMENT

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

DÉLÉGUER À BON ESCIENT

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

COMMUNIQUER CLAIREMENT AVEC LES ÉQUIPES

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

FIXER DES OBJECTIFS

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

MOTIVER OU 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

MANAGEMENT | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

LEADERSHIP & INTELLIGENCE RELATIONNELLE

MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX MANAGER

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Mieux identifier leurs modes de fonctionnement dans leur rôle de manager
- Comprendre l'impact de leurs comportements et de leur communication sur leurs collaborateurs
- Développer une écoute et une communication favorisant la confiance et la coopération
- Adapter leur posture aux différentes situations managériales
- Gérer plus sereinement les situations relationnelles sensibles

PUBLIC VISÉ

- Managers
- Collaborateurs non managers en situation de management de fait : situation de transition, management transversal

PRÉREQUIS

- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques
- Questionnements guidés
- Outils de la PNL
- Autodiagnostics
- Exercices de réflexion individuelle
- Exercices en binômes et sous-groupes
- Mises en situation inspirées du quotidien des managers
- Analyse de pratiques
- Exercices de recentrage

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) expert(e) en management.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

JOUR 1 – DÉVELOPPER UNE POSTURE DE LEADERSHIP RELATIONNEL

MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX MANAGER

- Clarifier son rôle de manager et de leader
- Identifier ses forces et ses axes de développement relationnels
- Repérer ses réactions automatiques face au stress et aux tensions
- Identifier les valeurs qui guident sa pratique managériale

COMPRENDRE LES DIFFÉRENCES POUR MIEUX INTERAGIR

- Découvrir l'influence des perceptions et des cadres de référence
- Développer son acuité relationnelle
- Observer avant d'interpréter
- Renforcer sa flexibilité dans la relation

DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

- Comprendre le rôle des émotions dans les interactions professionnelles
- Identifier ses déclencheurs émotionnels en situation professionnelle
- Réguler ses réactions dans les situations sensibles
- Maintenir une posture constructive et adaptée

JOUR 2 – AJUSTER SA COMMUNICATION POUR MIEUX MANAGER

COMMUNIQUER AVEC CLARTÉ ET CONFIANCE

- Développer une écoute active et une présence relationnelle de qualité
- Utiliser le questionnement et la reformulation pour mieux comprendre
- Prévenir les incompréhensions et les malentendus
- Favoriser des échanges constructifs au sein de l'équipe

ADAPTER SA POSTURE AUX SITUATIONS MANAGÉRIALES

- Trouver le juste équilibre entre soutien et exigence
- Encourager l'autonomie et la responsabilisation
- Ajuster son mode d'intervention selon les besoins des collaborateurs
- Renforcer son impact relationnel au quotidien

GÉRER LES CONVERSATIONS DÉLICATES AVEC JUSTESSE

- Donner un feedback constructif
- Recadrer avec fermeté et respect
- Faire face aux résistances et aux tensions
- Préserver la qualité de la relation tout en maintenant le ca

MANAGEMENT | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT ET MOBILISER LES ÉQUIPES

OBJECTIFS

- Identifier les réactions fréquentes face au changement et les besoins associés.
- Diagnostiquer les freins humains, relationnels et organisationnels.
- Cartographier les acteurs et adapter sa stratégie d'accompagnement.
- Construire une communication claire, mobilisatrice et adaptée aux résistances.
- Gérer les objections et conversations délicates sans perdre le cadre.
- Formaliser un plan d'action concret et transférable sur le terrain.

PUBLIC VISÉ

- Managers, responsables d'équipe, chefs de projet, personnels encadrants ou collaborateurs amenés à accompagner une transformation.

PRÉREQUIS

- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES

- Pédagogie active et Ludo pédagogie : mises en situation, études de cas, exercices collaboratifs, grilles de diagnostic.
- Apports courts et directement applicables : courbe du changement, grille de diagnostic des freins et leviers, cartographie des acteurs, repères de communication, plan d'action en 7 points.
- Travail à partir des situations réelles des participants et plan d'action individuel (fil rouge).

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation, quiz et plan d'action.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) expert(e) en management et communication.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

JOUR 1 - LIRE ET DIAGNOSTIQUER

MODULE 1 - COMPRENDRE CE QUE LE CHANGEMENT PRODUIT

- Identifier les réactions : pensées, émotions, comportements, besoins
- Distinguer changement décidé et changement vécu
- Clarifier le rôle du manager ou porteur de changement

MODULE 2 - DIAGNOSTIQUER FREINS, RÉSISTANCES ET LEVIERS

- Repérer les différentes formes de résistance ou de réserve
- Distinguer freins humains, relationnels et organisationnels
- Lire la situation avec une grille simple et identifier les leviers d'adhésion

MODULE 3 - CARTOGRAPHIER LES ACTEURS

- Identifier alliés, opposants, indécis et relais
- Repérer les zones d'influence et de vigilance
- Adapter sa stratégie d'accompagnement

JOUR 2 - COMMUNIQUER ET AGIR

MODULE 4 - COMMUNIQUER POUR DONNER DU SENS

- Construire un message clair et crédible
- Expliquer ce qui change, ce qui ne change pas et ce qui est attendu
- Adapter son discours selon les besoins des équipes

MODULE 5 - CONVERSATIONS DIFFICILES ET OBJECTIONS

- Accueillir les inquiétudes et objections
- Répondre sans minimiser ni sur justifier
- Maintenir un cadre clair et mobilisateur

MODULE 6 - MOBILISER DURABLEMENT

- Activer les leviers d'engagement et de reconnaissance
- Créer des rituels simples de suivi
- Valoriser les avancées et les apprentissages

MODULE 7 - MISE EN PRATIQUE GLOBALE : CONSTRUIRE SON PLAN D'ACCOMPAGNEMENT

- Formaliser un plan d'action terrain (trame en 7 points)
- Intégrer acteurs, messages, leviers et rituels
- S'engager sur un premier pas à mettre en œuvre sous 7 jours

MANAGEMENT | 1 jour | Présentiel | 34 900 F/p.

IA POUR MANAGER

OPTIMISER SON QUOTIDIEN AVEC L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

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

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) expert(e) en management.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 7h

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

MANAGEMENT | 5 jours | Présentiel | 150 000 F/p.

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 règlementation.

PUBLIC VISÉ

- Managers de rayon, employés principaux évolutifs.

PRÉREQUIS

- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES

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

REMISE DU CLASSEUR DES FONDAMENTAUX

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par des formateurs(trices) experts(es) en management, réglementation et de la distribution en Polynésie

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 35h

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 RÈGLEMENTATIONS (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)

MANAGEMENT | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION MANAGÉRIALE EFFICACE

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 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%)

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

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) expert(e) en management.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

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 managérieux** 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

MANAGEMENT | 1 jour | Présentiel | 34 900 F/p.

CONDUIRE UNE RÉUNION

PILOTER, MOTIVER, DIRIGER, DÉCIDER SUIVRE & FAIRE SUIVRE

OBJECTIFS

- Préparer efficacement sa réunion en fonction de l'objectif
- Maîtriser toutes les dimensions de l'animation de réunion
- Gérer les tensions dans un groupe

PUBLIC VISÉ

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

PRÉREQUIS

- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES

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

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) expert(e) en management.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 7h

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

MANAGEMENT | 6 mois | Présentiel | 235 000 F/p.

PARCOURS MANAGEMENT INTER

RÉVÉLEZ VOTRE POTENTIEL DE MANAGER

OBJECTIFS

- Identifier son rôle et ses responsabilités en tant que manager
- Connaître son style managérial et savoir l'adapter à ses collaborateurs pour trouver sa posture managériale et renforcer son efficacité
- Identifier son mode de communication managériale et son impact sur ses collaborateurs
- Acquérir des outils pour une communication plus efficace et savoir prévenir et désamorcer un conflit, une tension ou un désaccord
- Communiquer des objectifs individuels ou collectifs clairs en lien avec la stratégie de l'entreprise
- Mettre en place les indicateurs de suivi de la performance et des moyens pour atteindre les objectifs
- Identifier les sources de motivation chez ses collaborateurs et savoir activer les bons leviers pour susciter l'engagement individuel et collectif
- Développer l'autonomie, la créativité et la prise d'initiative

PUBLIC VISÉ

- Nouveau Manager ou Manager Expérimenté souhaitant renforcer ses pratiques managériales.

PRÉREQUIS

- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES

- Outils digitaux
- Méthodes actives
- Démarche inductive
- Courant socioconstructiviste

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 34h

ÉVALUATION MANAGÉRIALE DE DÉBUT DE PARCOURS

- Echanger sur son profil managérial, définir ses talents et
- ses axes de progrès
- Identifier ses besoins et formaliser un premier plan d'action

JOURNÉE 1 : MANAGER EST UN MÉTIER

ETABLIR UN CADRE MANAGÉRIAL

- Responsabilités et périmètre d'action du manager
- Manager dans le monde VICA
- D'un management de commandement à un management apportant du sens

ASSEOIR ET DÉVELOPPER SA LÉGITIMITÉ VIS À VIS DE SES COLLABORATEURS

- Passer d'un référentiel technique à un référentiel managérial pour définir sa crédibilité
- Asseoir sa légitimité en s'appuyant sur l'équation de la confiance de David Maister
- Auto-évaluer son niveau de légitimité et identifier les clés pour la renforcer

ACQUÉRIR LES BONNES PRATIQUES D'UN "MANAGER MULTIPLIER"

- Adopter l'état d'esprit et la manière d'agir d'un manager Multiplier de Liz Wiseman
- Allier bonnes intentions et management performant

ADOPTER LA POSTURE ET LE POSITIONNEMENT APPROPRIÉS D'UN MANAGER

- Le positionnement du manager par rapport à ses collaborateurs, sa hiérarchie et les clients
- Identifier et limiter les risques courants de dé-positionnement managerial
- Pratiquer le management situationnel en s'appuyant sur le modèle d'Hersey et Blanchard

JOURNÉE 2 : MIEUX COMMUNIQUER POUR MIEUX MANAGER

DÉCODER LES RÈGLES DE BASE DE LA COMMUNICATION

- Comprendre la complexité de la communication avec le schéma de la communication
- Les 3V de la communication = vocale, verbale, visuelle
- Distinguer les faits des interprétations

MANAGEMENT | 6 mois | Présentiel | 235 000 F/p.

PARCOURS MANAGEMENT INTER

RÉVÉLEZ VOTRE POTENTIEL DE MANAGER

ÉVALUATION

Des acquis :

- Quiz de positionnement et d'évaluation des
- acquis avec l'outil DENDREO.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Parcours animé par des formateur(trice)s expert(e)s en management, communication et développement professionnel

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 34h

IDENTIFIER SON MODE DE COMMUNICATION ET ADAPTER SON LANGAGE AUX PROFILS DE SES COLLABORATEURS

- Identifier son mode de communication et son impact sur son équipe
- Prendre conscience des limites et besoins de ses collaborateurs pour mieux y répondre
- Adapter son langage pour mieux communiquer

PRATIQUER UN FEEDBACK EFFICACE

- Distinguer les particularités et usages des différents feedbacks (positif et amélioratif)
- Appliquer la méthode SBI(A) – Situation Behaviour Impact (Action) pour un résultat optimal

APAISER LES TENSIONS ET DÉSAMORCER LES CONFLITS

- Identifier les sources de conflits au travail
- Désamorcer un conflit et réguler les tensions avec la méthode DESC
- Apaiser les tensions en pratiquant l'Ecoute Active

ATELIER DE 2H SUR LES FORMATIONS 1 ET 2

Favoriser la mise en pratique et partager les bonnes pratiques entre managers

JOURNÉE 3 : SUIVRE, PILOTER ET ORGANISER LE TRAVAIL DE SON ÉQUIPE

CLARIFIER LA NOTION DE PERFORMANCE

- Qu'est-ce que la performance ? Qu'est-ce qu'une équipe performante ? Efficacité vs efficience
- Identifier les enjeux de la performance pour le collaborateur, l'équipe, le manager,
- l'organisation

FIXER DES OBJECTIFS DE PERFORMANCE AU SERVICE DE LA STRATEGIE D'ENTREPRISE

- Comprendre l'articulation stratégie et activités, donner du sens aux objectifs, communiquer
- avec clarté ; fixer des objectifs SMART, ambitieux & motivants
- Mettre des critères de mesure sur du savoir-faire et sur du savoir-être

ANCRER LA PERFORMANCE DANS LA DUREE

- Instaurer des rituels managériaux de suivi pour mesurer les progrès ou les résultats atteints : tableau de bord, bilan d'activité, revue de performance

MANAGEMENT | 6 mois | Présentiel | 235 000 F/p.

PARCOURS MANAGEMENT INTER

RÉVÉLEZ VOTRE POTENTIEL DE MANAGER

PROGRAMME 34h

- Effectuer des feedbacks individuels efficaces et valorisants, célébrer les réussites collectives
- La posture du manager coach : Créer un environnement motivant, savoir
- soutenir/accompagner

ATELIER DE 2H SUR LA FORMATION 3

Favoriser la mise en pratique et partager les bonnes pratiques entre managers

JOURNÉE 4 : DÉVELOPPER L'ENGAGEMENT ET L'AUTONOMIE

SUSCITER ET ENTRETENIR LA MOTIVATION DE SON ÉQUIPE

- Comprendre les ressorts de la motivation de chacun
- Mettre en place les conditions de l'engagement : Quels rituels managériaux mettre en place ?
- Pour quels bénéfices ?
- Pratiquer le feedback positif pour féliciter / reconnaître
- Le renforcement du collectif et de la coopération au sein de l'équipe

DÉVELOPPER L'AUTONOMIE DES COLLABORATEURS

- Accompagner son équipe vers l'autonomie : La confiance à priori, réduire sa zone d'influence
- Donner du feedback constructif et formateur pour faire progresser
- Déléguer pour faire grandir : Savoir quand, comment et à qui déléguer

ENCOURAGER LA CRÉATIVITÉ ET LA PRISE D'INITIATIVE

- Prendre conscience des mécanismes qui entravent la prise d'initiative et la créativité
- Quels bénéfices à libérer la prise d'initiative et la créativité
- Valoriser l'initiative et la créativité / (s') orienter solution : Ecouter, accepter les idées des
- autres, stimuler les remises en question constructives, l'initiative/le passage à l'action

ATELIER DE 2H SUR LA FORMATION 4

Favoriser la mise en pratique et partager les bonnes pratiques entre managers

EVALUATION MANAGERIALE DE FIN DE PARCOURS

- Evaluer sa progression et le chemin restant à parcourir
- Se projeter sur la suite.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

MANAGEMENT | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

LE RDV POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES & LES PERFORMANCES

OBJECTIFS

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

PUBLIC VISÉ

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

PRÉREQUIS

- 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 et des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) expert(e) en management.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

REPOSITIONNER L'ENTRETIEN

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

PRÉPARER

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

ACCUEILLIR

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

FAIRE LE BILAN DE L'ANNÉE

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

MOTIVER

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

RECUEILLIR LES ATTENTES

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

FIXER DES OBJECTIFS

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

CONCLURE

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



COMMUNICATION

Les clés pour captiver, inspirer & convaincre

NEW

- PROCESS COM 1
- PROCESS COM 2
- PROCESS COM : CAP SUR LA PRATIQUE
- RÉUSSIR SA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC
- FORMATION DE FORMATEUR : CONCEPTION PÉDAGOGIQUE
- FORMATION DE FORMATEUR : ANIMATION EN SALLE
- PROFESSIONNALISER SES ÉCRITS

COMMUNICATION | 3 jours | Présentiel | 119 700 F/p.

PROCESS COM 1

PROFESSIONNALISER SA COMMUNICATION AVEC LA PROCESS COM®

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

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) certifié(e) Process com®.

INVENTAIRE DE PERSONNALITÉ

- Inclus dans le tarif

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 21h

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

COMMUNICATION | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

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

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) certifié(e) Process com®.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

CONSOLIDER LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

Rappel sur les processus de communication :

- Base, phases vécues, structure de personnalité
- Canaux et perceptions
- La motivation avec les besoins psychologiques
- Le retour d'expériences de la formation niveau 1

RÉSOUDRE ET PRÉVENIR LES CONFLITS

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

COMMUNICATION | 1 matinée | Présentiel | 18 000 F/p.

PROCESS COM : CAP SUR LA PRATIQUE !

OBSERVER, COMPRENDRE, S'ADAPTER : LA PROCESS COM EN ACTION

OBJECTIFS

- Développer une attitude d'écoute active
- Adopter un style de communication adapté à son interlocuteur
- Ancrer les techniques de reformulation
- Développer la motivation de ses interlocuteurs par une communication efficace et sereine

PUBLIC VISÉ

- Toute personne souhaitant mettre en pratique les techniques d'écoute active et de reformulation développées lors de la formation Process Com niv1

PRÉREQUIS

- **Avoir suivi une formation Process Com niv1**

MÉTHODES MOBILISÉES

- Une pédagogie active et ludique favorisant la réflexion sur soi, l'implication des participants, le partage d'expériences et la mise en pratique dans une ambiance bienveillante.
- 80% de pratique 20% d'apport.

ÉVALUATION

Des acquis :

- Quiz début et fin de session
- Mises en situation, jeux de rôle
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) certifié(e) Process communication model®.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 4h

ATELIER 1 : LE CHALLENGE PCM

- Réactiver les connaissances acquises.
- Types de personnalité, Perceptions, Besoins psychologiques, Canaux de communication
- « Les comportements différents ne sont pas des problèmes : ce sont des modes de fonctionnement différents. »

ATELIER 2 : LES DÉTECTIVES PROCESS COM

- Identifier rapidement les profils.
- Quels indices vous font penser à ce profil ?
- Quels risques de confusion ?
- Quels sont les comportements observables ?

ATELIER 3 : LE TRADUCTEUR PCM

- Adapter son langage, prendre son ascenseur.
- Réécrire un message pour l'adapter au profil dominant de votre interlocuteur.
- « Le fond reste identique, seule la forme change. »

ATELIER 4 : DIAGNOSTIC MOTIVATION

- Associer besoins psychologiques et motivation.
- Établir un parallèle entre motivation et besoins psychologiques.
- « La motivation se nourrit différemment selon les personnes. »

ATELIER 5 : LE MANAGER CAMÉLÉON

- Jeu de rôle : Mobilisons l'ensemble des compétences travaillées.

COMMUNICATION | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

RÉUSSIR SA PRISE DE PAROLE – ACTE 1

SAVOIR-FAIRE, DÉVELOPPER SA CONFIANCE ET CONVAINCRE SON AUDITOIRE

OBJECTIFS

- Maîtriser ses présentations professionnelles : savoir 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

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

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en communication.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

SE CONNAÎTRE, S'ACCEPTER ET PROGRESSER

- 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

COMMUNICATION | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

FORMATION DE FORMATEUR
CONCEVOIR UNE FORMATION QUI MARQUE

OBJECTIFS
- Analyser une demande de formation et en formuler le besoin réel
- Formuler des objectifs pédagogiques opérationnels et évaluables
- Construire une progression pédagogique structurée
- Choisir méthodes, techniques et supports adaptés à ses objectifs
- Élaborer le script complet d'une action de formation

PUBLIC VISÉ
- Formateurs occasionnels

PRÉREQUIS
- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES
- Une animation interactive et pratique
- Étude de cas et mises en situation
- Exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Conception de sa propre action de formation, au fil des deux jours

ÉVALUATION
Des acquis :
- Evaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT
- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en communication et expert(e) en conception et animation de formations.

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

LES CONDITIONS D'APPRENTISSAGE DE L'ADULTE
- Ce qui conditionne l'apprentissage chez l'adulte, freins et leviers d'engagement
- Prise en compte des acquis et de l'expérience des apprenants
- Panorama des grandes méthodes pédagogiques

ANALYSER LA DEMANDE ET CADRER LE BESOIN
- Passer d'une demande de formation à un besoin réellement formulé
- Identifier le résultat concret attendu par le commanditaire et par les apprenants
- Cadrer public, contraintes et contexte avant de choisir une méthode

FORMULER DES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS
- Distinguer objectif général, spécifique et opérationnel
- Formuler un objectif observable et évaluable
- Vérifier la cohérence entre objectif, contenu et évaluation

CONSTRUIRE UNE PROGRESSION PÉDAGOGIQUE
- Les logiques de progression d'une séquence de formation
- Structurer une séance, du cadrage à la clôture
- Répartir les grands temps d'une formation : ouverture, modules, clôture

CHOISIR MÉTHODES, TECHNIQUES ET SUPPORTS
- Panorama élargi des méthodes et techniques d'animation
- Choisir la méthode adaptée à l'objectif, au public et au contexte
- Sélectionner les supports et équipements pertinents

ÉLABORER LE SCRIPT DE SA FORMATION
- Les éléments constitutifs d'un script pédagogique
- Organiser le déroulé complet d'une action de formation
- Construire le script de sa propre action

COMMUNICATION | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

FORMATION DE FORMATEUR

ANIMER UNE FORMATION QUI EMBARQUE

OBJECTIFS

- Adopter une posture d'animateur assurée et une occupation de l'espace maîtrisée
- Démarrer et enchaîner ses séquences avec fluidité
- Créer et piloter une dynamique de groupe positive
- S'adapter aux publics hétérogènes et gérer les situations difficiles

PUBLIC VISÉ

- Formateurs occasionnels

PRÉREQUIS

- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES

- Une animation interactive et pratique
- Mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Entraînement à l'animation de sa propre séquence

ÉVALUATION

Des acquis :

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

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en communication.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

POSER SA POSTURE ET OCCUPER L'ESPACE

- Communication non-verbale, écoute active, voix et occupation de l'espace
- Scénographie : mettre en scène sa formation et tirer parti de la salle
- Trouver sa posture d'animateur : expert, coach ou facilitateur

PRÉPARER ET DÉMARRER SA FORMATION

- Se préparer et préparer ses supports
- Accueil, règles de vie, cadrage des attentes et des objectifs
- Poser le cadre et lancer la dynamique dès l'ouverture

ENCHAÎNER SES SÉQUENCES ET ANCRER LES APPRENTISSAGES

- Tenir le timing et enchaîner les temps forts en situation
- Bilans et ancrages intermédiaires
- Clôturer : retour sur les attentes, évaluation

CRÉER ET PILOTER LA DYNAMIQUE DE GROUPE

- Les rythmes d'une journée et le maintien de l'attention
- Comprendre et piloter la dynamique de groupe
- Favoriser la participation de tous

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES ET LES PUBLICS HÉTÉROGÈNES

- Gestion des tensions et des personnalités difficiles
- S'adapter aux publics hétérogènes

CONCEVOIR ET ANIMER SA SÉQUENCE

- Construire une séquence complète mobilisant posture, structuration et dynamique de groupe
- S'entraîner à l'animer devant le groupe
- Recevoir un retour collectif et ajuster sa pratique

COMMUNICATION | 2 jours | Présentiel | Nous contacter

PROFESSIONNALISER SES ÉCRITS
TECHNIQUES RÉDACTIONNELLES

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

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

PRÉREQUIS
- Aucun

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

ÉVALUATION
Des acquis :
- Evaluation tout au long de la formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT
- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en communication et développement professionnel.

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

LES BUTS ET LES CONDITIONS D'UNE BONNE COMMUNICATION ÉCRITE

PRÉPARER LA RÉDACTION : LES ASTUCES POUR GAGNER DU TEMPS
- Identifier l'information à transmettre et l'effet attendu
- Hiérarchiser les éléments d'information à communiquer

CHOISIR UN PLAN POUR GUIDER LE LECTEUR
- Définir un objectif

RÉDIGER SANS CRAINTE DE LA PAGE BLANCHE
- Se faire comprendre de son lecteur
- Adapter son style au lecteur
- Écrire pour convaincre
- Structurer son message
- Analyser et hiérarchiser ses idées
- Structurer ses paragraphes

APPRENDRE À SE RELIRE ET À SE CORRIGER

ÉCRITS INTERNES, ÉCRITS EXTERNES
- La lettre et la note
- Le bon usage du mail

AMÉLIORER SES ÉCRITS PAR LA PRÉSENTATION
- La mise en page et les outils du traitement de texte.



DES ACHATS À LA VENTE / RELATIONS CLIENTS

Boostez vos performances commerciales

- LA GESTION DES STOCKS - FONDAMENTAUX
- NEW LES FONDAMENTAUX DU MERCHANDISING
- VENDRE & FIDÉLISER EN B2C : Agences & magasins
- VENDRE & NÉGOCIER AVEC LA PROCESS COM
- LES FONDAMENTAUX DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE
- LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS
- NEW MAÎTRISER LES INVENTAIRES
- NEW ACHATS RESPONSABLES & EMPREINTE CARBONE
- VENDRE & FIDÉLISER EN B2B - PROFESSIONNELS

DES ACHATS À LA VENTE / RELATION CLIENTS

2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

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
- Maitriser 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

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en vente, marketing et distribution.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

SÉQUENCE 1 : DÉFINIR LA GESTION DES STOCKS

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

DES ACHATS À LA VENTE / RELATION CLIENTS

1 jour | Présentiel | 34 900 F/p.

LES FONDAMENTAUX DU MERCHANDISING

VALORISER SES PRODUITS ET SON LIEU DE VENTE

OBJECTIFS

- 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

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

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en vente, marketing et distribution.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 7h

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

DES ACHATS À LA VENTE / RELATION CLIENTS

2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

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

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

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en vente et marketing.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

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

DES ACHATS À LA VENTE / RELATION CLIENTS

2 jours | Présentiel | 84 800 F/p.

VENDRE & NÉGOCIER AVEC LA PROCESS COM®

PROFESSIONNALISER SA COMMUNICATION COMMERCIALE

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

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) certifié(e) Process com ®.

INVENTAIRE DE PERSONNALITÉ

- Inclus dans le tarif

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

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 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

DES ACHATS À LA VENTE / RELATION CLIENTS | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

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 MOBILISÉES

- 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

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

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en vente et marketing.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

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

DES ACHATS À LA VENTE / RELATION CLIENTS

1 jour | Présentiel | 34 900 F/p.

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

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en vente et marketing.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 7h

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

DES ACHATS À LA VENTE / RELATION CLIENTS

1 jour | Présentiel | 34 900 F/p.

MAÎTRISER LES INVENTAIRES

MÉTHODES, OUTILS ET BONNES PRATIQUES

OBJECTIFS

- Maîtriser les différents types d'inventaires (général, tournant, permanent) et leurs enjeux légaux
- Organiser et conduire un inventaire physique avec rigueur, de la planification à la clôture
- Appliquer les méthodes de valorisation des stocks
- Calculer et analyser les écarts d'inventaire, identifier leurs causes et mettre en place des actions correctives
- Utiliser les outils adaptés à son activité

PUBLIC VISÉ

- Responsables de rayon, chefs de secteur, économes, réceptionnistes
- Tout collaborateur impliqué dans la gestion et la réalisation des inventaires

PRÉREQUIS

- Aucun.
- Une expérience terrain est un plus

MÉTHODES MOBILISÉES

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Études de cas concrets sectoriels et quiz
- Exemples chiffrés commentés (FIFO, CMUP, calcul d'écarts)
- Vidéo projection

REMISE D'UNE FICHE MÉMO RÉCAPITULATIVE

ÉVALUATION

Des acquis :

- Mises en situations et quiz
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en vente et marketing.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 7h

QUIZZ DE POSITIONNEMENT

- Diagnostic individuel du niveau et des besoins
- Identification des zones de progrès de chaque participant

LES FONDAMENTAUX DE L'INVENTAIRE

- Définition et rôle de l'inventaire dans la gestion d'entreprise
- Obligation légale — Article L123-12 du Code de commerce
- Les 3 types d'inventaires : général annuel, tournant, permanent
- Enjeux sectoriels : distribution (ruptures, surstocks), hôtellerie, (coûts F&B, dotations)…

ORGANISER ET CONDUIRE L'INVENTAIRE

- Planification: communication, organisation des zones et des équipes
- Préparation: nettoyage des stocks, étiquetage, gel des mouvements, mobilisation des moyens humains…
- Comptage et contrôle: binômes compteur/contrôleur, feuilles de comptage ou scanners
- Saisie & validation: double comptage des zones critiques
- Clôture: analyse des écarts, ajustements, reprise d'activité

VALORISER LES STOCKS ET LES ÉCARTS

- Méthode FIFO— application aux produits périssables
- Méthode CMUP (Coût Moyen Unitaire Pondéré) — application aux stocks homogènes
- Calcul d'un écart : Stock théorique − Stock physique compté
- Taux de démarque brute vs nette — calcul et interprétation
- Causes des écarts : vol, erreur de saisie, casse, comptage incorrect
- Procédures d'ajustement et régularisation

3 CAS PRATIQUES GUIDÉS

- Inventaire d'un rayon avec feuilles de comptage
- Détection des écarts
- Identification des familles prioritaires
- Mesures correctives
- Simulation sur 4 zones d'un entrepôt
- Construction d'un planning annuel
- Proposition d'indicateurs de suivi

QUIZ DE FIN DES SESSION

BILAN DES ACQUIS ET PLAN D'ACTIONS

DES ACHATS À LA VENTE / RELATION CLIENTS

1 jour | Présentiel | 34 900 F/p.

ACHATS RESPONSABLES & EMPREINTE CARBONE

INTÉGRER LES CRITÈRES RSE ET CARBONE DANS LA FONCTION ACHATS

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux des achats responsables et le cadre de référence ISO 20400.
- Identifier les postes d'émissions carbone liés aux achats (scope 3) et savoir en estimer l'ordre de grandeur.
- Intégrer des critères RSE et carbone dans le processus achats : cahier des charges, appel d'offres, évaluation et cotation fournisseurs.
- Prioriser les actions selon la méthode 20/80 et construire un plan d'action achats bas-carbone opérationnel.
- Être capable, à l'issue de la journée, de mettre en œuvre ces outils sur son propre portefeuille d'achats.

PUBLIC VISÉ

Acheteurs, approvisionneurs, category managers, responsables achats (secteur privé ou public)

PRÉREQUIS

Expérience professionnelle en achats ou fonction connexe.

MÉTHODES MOBILISÉES

- Apports théoriques courts et illustrés.
- Ateliers pratiques pour chaque apport théorique.
- Étude de cas en fin de journée reliant l'ensemble des notions vues (diagnostic → carbone → critères RSE → plan d'action).

ÉVALUATION

Des acquis

- Positionnement initial,, évaluation continue, évaluation sommative finale et auto-évaluation.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en vente, achats & distribution, consultante RSE/achats responsables

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 7h

ACHATS RESPONSABLES : FONDAMENTAUX ET ENJEUX

- Définitions et périmètre de la RSE appliquée aux achats
- Présentation du cadre ISO 20400 (principes, lignes directrices, thématiques)
- Enjeux réglementaires et de marché en Polynésie française
- Bénéfices attendus pour l'entreprise (risques, image, performance, coûts).

Atelier — Diagnostic d'un portefeuille fournisseurs.

EMPREINTE CARBONE ET ACHATS — NOTION DE BILAN GES, SCOPES 1, 2 ET 3

- Pourquoi les achats concentrent l'essentiel des émissions du scope 3
- Leviers d'action achats pour réduire l'empreinte carbone et les prix d'achat
    - Sourcing,
    - Spécifications produit,
    - Logistique,
    - Cycle de vie,
    - Circuits courts

Atelier — Estimation simplifiée de l'empreinte carbone d'une famille d'achats.
Correction collective et mini-quiz de compréhension sur les scopes et les facteurs d'émission

INTÉGRER LES CRITÈRES RSE ET CARBONE DANS LE PROCESSUS ACHATS

- Traduire les enjeux en exigences dans le cahier des charges (CCTP)
- Construire une grille de cotation intégrant critères RSE/carbone et critères classiques
- Notion de coût complet (TCO) intégrant l'impact carbone
- Points de vigilance en négociation et en appel d'offres

Atelier — Rédaction de critères RSE/carbone et présentation au groupe

PILOTER LE PLAN D'ACTION ACHATS BAS-CARBONE

- Méthode de priorisation 20/80 appliquée aux postes d'émissions ou de dépenses Construction d'un plan d'action (actions, gains attendus, effort, indice de priorité)
- Indicateurs (KPI) de suivi simples
- Conditions de réussite dans la durée

Étude de cas : à partir d'un portefeuille d'achats fourni, chaque sous-groupe réalise l'analyse 20/80, sélectionne les postes prioritaires, définit 2 à 3 actions et construit un plan d'action priorisé (outil Excel). Restitution de 5 minutes par sous-groupe et débrief collectif.
Évaluation des connaissances finale : QCM de connaissances (10 questions couvrant les 4 séquences)
Chaque participant formalise son **plan d'action individuel** applicable à son propre portefeuille achats. Clôture, bilan à chaud et remise des supports.

DES ACHATS À LA VENTE / RELATION CLIENTS

2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

VENDRE & FIDÉLISER EN B2B - PROFESSIONNELS

TROUVER DE NOUVEAUX CLIENTS ET DÉVELOPPER LE C.A DES CLIENTS RÉGULIERS

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

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

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en vente et marketing.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

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



DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Renforcez vos savoir-faire & optimisez vos savoir-être

- GESTION DU TEMPS & DES PRIORITÉS
- GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE
- GESTION DU STRESS EN ENTREPRISE

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

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%)

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

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en communication et développement professionnel.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

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

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL | 2 jours | Présentiel | 69 800 F/p.

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

MÉTHODES MOBILISÉES

- 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

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

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en communication et développement professionnel.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 14h

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

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

GÉRER SON STRESS ET RÉGULER SES ÉMOTIONS EN SITUATION DE CONFLIT

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

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL | 1 jour | Présentiel | 34 900 F/p.

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

- Aucun

MÉTHODES MOBILISÉES

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

ÉVALUATION

Des acquis :

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

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en développement professionnel.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 7h

Améliorer la performance autour d'une communication bienveillante.

FACTEURS DE STRESS ET LEUR IMPACT SUR LA PERFORMANCE EN ENTREPRISE

- Identification des sources de stress
- Comprendre l'impact du stress sur les relations interpersonnelles

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



BUREAUTIQUE, SOCIAL MEDIA & COMPTABILITÉ

Optimisez vos processus & votre présence digitale

- EXCEL 1 - FONDAMENTAUX
- EXCEL 2 - PERFECTIONNEMENT
- NEW EXCEL / POWER QUERY - IMPORTATION DE DONNÉES
- NEW CRÉATION DE VISUELS AVEC CANVA - FONDAMENTAUX
- NEW COMMUNIQUER EFFICACEMENT SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX
- COMPTABILITÉ - FONDAMENTAUX

HSF TAHITI
FORMATION AUDIT CONSEIL
VOTRE PARTENAIRE PERFORMANCE

3 matinées | Présentiel | 39 900 F/p.

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
- Gérer l'impression et l'export en pdf

PUBLIC VISÉ

- Tout public

PRÉREQUIS

- Usage courant d'un ordinateur

MÉTHODES MOBILISÉES

- Une animation interactive et pratique
- Des exercices commentés progressifs
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Vidéo projection

ÉVALUATION

Des acquis :

- Exercices & corrections
- 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

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en nouvelles technologies de l'information

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 12h

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(), MOYENNE()...)
- Fonctions dynamiques simples (UNIQUE(), TRIER()…

IMPRESSION

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

GESTION DES TABLES

- Mise sous forme de tableau Excel
- Déplacements et sélections rapides
- Filtre, tris et affichage des totaux

NOTIONS DE TABLEAUX CROISES DYNAMIQUES

- Synthèse simple à partir de listes mises sous forme de tableau

GRAPHIQUES

- Création et modifications de base

ENREGISTREMENT

- Choix du format selon la destination.

BUREAUTIQUE, RÉSEAUX SOCIAUX & COMPTABILITÉ | 3 matinées | Présentiel | 39 900 F/p.

EXCEL NIVEAU 2
PERFECTIONNEMENT

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

PUBLIC VISÉ
- Tout public

PRÉREQUIS
- Maîtriser les bases d'excel

MÉTHODES MOBILISÉES
- Une animation interactive et pratique
- Des exercices commentés progressifs
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Vidéo projection

ÉVALUATION
Des acquis :
- Exercices & corrections
- 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

INTERVENANT
- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en nouvelles technologies de l'information

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 12h

RÉVISION DES BASES ESSENTIELLES
- Rappel des notions du niveau 1

CONNAISSANCE DE L'INTERFACE
- Ajout facile d'outils rapides
- Collage spécial
- Duplication rapide (feuilles, cellules, etc.)
- Affichage d'un même classeur dans plusieurs fenêtres

MISE EN FORME
- Formats de nombres et dates personnalisés
- Mise en forme conditionnelle avec formules

CALCULS ET FONCTIONS
- Fonctions de condition (SI, SI.CONDITION...)
- Fonctions de date (ANNEE, MOIS, DATEDIF…)
- Fonctions de formatage et de texte (TEXTE, &…)
- Fonctions de synthèse (NB.SI.ENS, SOMME.SI.ENS…)
- Fonction de liaison entre table (RECHERCHEX)
- Astuces sur la compréhension des fonctions

SENSIBILISATION A L'IMPORT DE DONNÉES AVEC POWERQUERY
- Import d'une table située dans un autre classeur ou dans un fichier CSV
- Transformations simples (suppression de colonnes, filtrage, tri) avant import

SYNTHÈSE DE DONNÉES
- Utilisation des modèles de données pour synthétiser plusieurs tables en tableaux croisés dynamiques (TCD)
- Fonctions de liaisons entre tables

VERIFICATION DES PERFORMANCES
- Utiliser l'outil de vérification des performances

MISE EN PRATIQUE
- Utilisation des données et/ou besoins des stagiaires pour créer des modèles de données efficaces à partir des techniques explorées.

2 matinées | Présentiel | 30 000 F/p.

EXCEL – POWER QUERY

STRUCTURE ET IMPORTATION DE DONNÉES

OBJECTIFS

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

- Maitriser 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

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

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en nouvelles technologies de l'information

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 8h

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)

BUREAUTIQUE, RÉSEAUX SOCIAUX & COMPTABILITÉ | 1 matinée | Présentiel | 15 000 F/p.

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

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

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en nouvelles technologies de l'information

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 4h

PRESENTATION

- Découvrir la plateforme et ses fonctionnalités.
- Naviguer dans l'interface
- Explorer les modèles disponibles
- Afficher ou cacher le volet Canva

GÉNÉRALITÉS SUR LES VISUELS

- Découvrir le volet Design et ses composants
- Connaitre les différents types d'éléments et les options proposées
- Rechercher des éléments précis
- Utiliser l'IA dans Canva

CRÉATION DE VISUELS

- Connaitre les raccourcis pour créer les éléments courants
- Savoir dupliquer les éléments, modifier les plans
- Comprendre le principe des cadres, grilles et maquettes
- Modifier les éléments
- Faire une recherche pertinente d'éléments à ajouter
- Créer des images et du texte avec l'IA
- Connaitre les astuces sur la sélection d'éléments
- Afficher la règle et les repères
- Utiliser le pinceau pour reproduire des styles

IMPORT D'IMAGES OU DE FICHIERS

- Importer par cliquer déposer directement dans les visuels
- Importer par copier coller
- Importer par le volet Importer
- Retrouver les éléments importés
- Connaitre les types de documents et les comportements

ORGANISATION DES VISUELS

- Comprendre l'organisation du volet PROJET
- Créer des dossiers
- Dupliquer, déplacer et renommer un visuel

FINALISATION DES PROJETS

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

BUREAUTIQUE, RÉSEAUX SOCIAUX & COMPTABILITÉ | 4 matinées | Présentiel | Nous contacter

LES ESSENTIELS POUR COMMUNIQUER EFFICACEMENT SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement de Facebook, Instagram, Tik Tok (et éventuellement LinkedIn selon les profils)
- Définir ses objectifs, ses cibles et sa stratégie de contenu
- Créer des contenus engageants (photo, vidéo, rédaction) / Utiliser Canva pour réaliser ses visuels
- Organiser et planifier sa communication
- Analyser ses performances et optimiser ses actions

PUBLIC VISÉ

- Responsables marketing et communication, Community Manager souhaitant monter en compétences, Chefs d'entreprise et indépendants souhaitant avoir une présence active sur les réseaux sociaux

PRÉREQUIS

- Fiche de diagnostic des comptes sociaux actuels et maîtrise des fonctionnalités de base des plateformes citées
- Expérience préalable en publication de contenus professionnels

MÉTHODES MOBILISÉES

- Ateliers pratiques de création sur mobile (CapCut, Canva, IA)
- Audits croisés des comptes des participants et brainstorming collectif
- Démonstrations d'outils de veille et de pilotage en temps réel

ÉVALUATION

Des acquis :

- Évaluation continue via des exercices de création de contenus et d'analyse de métriques
- Final : Présentation d'une stratégie de contenu sur 3 mois en fin de formation

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en marketing & communication.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 16h

JOUR 1

COMPRENDRE LES RÉSEAUX SOCIAUX ET POSER LES BASE DE SA COMMUNICATION

- Spécificités de Facebook, Instagram, TikTok et LinkedIn
- Comprendre les algorithmes et les logiques de diffusion
- Identifier les comportements des utilisateurs selon les plateformes
- Définir ses objectifs de communication
- Identifier ses cibles
- Définir ses thématiques de contenus (piliers éditoriaux)
- Atelier : Analyse de sa présence actuelle et définition de sa stratégie de communication.

JOUR 2

ORGANISER ET PLANIFIER SA COMMUNICATION

- Définir ses thématiques de contenus à partir de sa stratégie
- Trouver des idées de contenus
- Construire un calendrier éditorial opérationnel
- Organiser la production de ses contenus
- Outils et méthodes de planification
- Bonnes pratiques pour gagner en efficacité et en régularité
- Atelier : Création d'un calendrier éditorial personnalisé.

JOUR 3

CRÉER DES CONTENUS ENGAGEANTS

- Les fondamentaux d'un contenu efficace sur les réseaux sociaux
- Rédiger des publications impactantes (hooks, appels à l'action, hashtags)
- Réaliser des photos et vidéos avec un smartphone
- Créer des visuels professionnels avec Canva
- Adapter ses contenus aux différentes plateformes
- Atelier : Création de visuels prêts à être diffusés.

JOUR 4

DÉVELOPPER SA VISIBILITÉ ET ANALYSER SES RÉSULTATS

- Comprendre les statistiques des réseaux sociaux
- Identifier les indicateurs clés de performance
- Optimiser ses contenus grâce aux données
- Introduction à la publicité sur Meta (Facebook / Instagram)
- Booster une publication et comprendre les bases du ciblage
- Atelier : A définir selon les besoins finaux

3 matinées | Présentiel | 39 900 F/p.

COMPTABILITÉ & OPÉRATIONS COURANTES

LES FONDAMENTAUX

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

ÉVALUATION

Des acquis :

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

Mesure de satisfaction des stagiaires

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en comptabilité.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 12h

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



SANTÉ & SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Bâtissez les piliers d'un environnement de travail sain

NEW

NEW

GESTES & POSTURES AU TRAVAIL

HYGIÈNE ALIMENTAIRE

SANTÉ & SÉCURITÉ | 1 jour | Présentiel | Nous contacter

GESTES ET POSTURES AU TRAVAIL

COMPRENDRE SON CORPS POUR MIEUX PRÉVENIR LES RISQUES

OBJECTIFS

- 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.

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.

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

INTERVENANT

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

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 7h

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

SANTÉ & SÉCURITÉ | 1 jour | Présentiel | Nous contacter

LES RÈGLES D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE

SELON RÉFÉRENTIEL DE FORMATION N°648

OBJECTIFS

- Maîtriser les règles d'hygiène de bases en cuisine et appliquer ces règles dans son activité quotidienne
- Organiser la production des repas dans le respect de la réglementation
- Utiliser les produits de nettoyage adaptés à chaque situation de façon optimale

PUBLIC VISÉ

- Chef de cuisine, chef de partie, cuisinier ou commis de cuisine

PRÉREQUIS

- Aucun - débutant

MÉTHODES MOBILISÉES

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

ÉVALUATION

Des acquis :

- Quizz
- 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

INTERVENANT

- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé, expert en HACCP.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME 6h

LES PRINCIPAUX TYPES DE DANGERS (MICROBIENS, CHIMIQUES, CORPS ÉTRANGERS)

- Acquérir les connaissances nécessaires pour reconnaître les différents types de dangers présents en cuisine et au restaurant
- Savoir lutter efficacement contre ces dangers
- Le principe de la « marche en avant »

LES RÈGLES D'HYGIÈNE DE BASES EN CUISINE

1. La réception et le stockage des denrées et des produits :
   - Être capable de valider la conformité de la livraison et d'accepter les denrées
   - Savoir déconditionner et acheminer les denrées vers les lieux de stockages
2. La production :
   - Acquérir les savoir-faire nécessaires à la maîtrise de la prévention pour les différentes méthodes de fabrication et les différents types de produit (préparations froides et chaudes, pâtisserie …)
   - Être capable d'appliquer les règles de conditionnement et de stockage des produits fabriqués
3. La distribution :
   - Connaître les règles de maintien et/ou de remise en température des denrées (liaison froide et chaude)
   - Appliquer les règles hygiènes de bases pendant le service
   - Savoir comment gérer les denrées non consommées
4. Les déchets :
   - Acquérir les bonnes pratiques en matière d'éliminations des déchets
5. Le nettoyage et la désinfection :
   - Être capable d'assurer le nettoyage, la désinfection des zones de production, de stockage, de distribution, les vestiaires …

HYGIÈNE DU PERSONNEL

- Être capable d'adopter les bons réflexes en matière de pro preté corporel et vestimentaire
- Connaître les bonnes pratiques et être conscient de l'importance du respecter des procédures

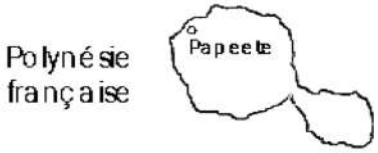
N°SEFI : 455
N° Tahiti : A39096
N° RCS : 12185B

87 78 10 16 / 87 76 96 50

karinevilla@hsfespaceformation.com

www.hsf-espaceformation.com







Réseau Mo² en métropole et dans 2 régions ultramarines (Réunion & Polynésie française)

3 centres partenaires
5 implantations
12 villes de déploiement

Où nous trouver :

1er étage
Centre commercial du Lotus
PUNAAUIA

