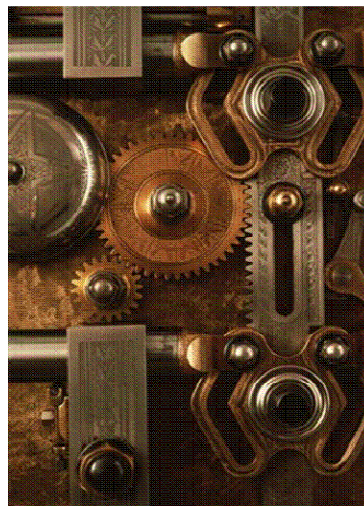


CATALOGUE DES FORMATIONS 2010

Vente
Management
Développement personnel
Communication
Remises à niveau : Maths, Français, Anglais,
Bureautique
Bilan de Compétences salariés



AVANT-PROPOS

Pour les sociétés de services comme la vôtre, le professionnalisme de vos collaborateurs est une des conditions essentielles de satisfaction et de fidélisation de vos clients. **La qualité de service reste votre préoccupation majeure.** Elle passe par le ciblage et le développement des compétences, et donc la pérennisation de vos équipes de travail, gage de performance et de rentabilité.

Comment améliorer la performance globale de vos équipes ?

Nous vous proposons des formations ciblées afin de leur transmettre les savoirs et savoir-faire et savoir-être:

- Vente et relation commerciale
- Animation d'une équipe de travail, négociation, leadership, gestion des conflits, renforcement de la cohésion d'équipe, conduite de projets ;
- Gestion du stress, du temps, de l'espace et de la distance, communication dans des situations de travail multiculturelles, le harcèlement au travail,
- Remises à niveau : bases de mathématiques, langue française courante en milieu professionnel, anglais des affaires
- Informatique (ITIL bonnes pratiques, gouvernance de systèmes d'information)
- Bureautique (Word, Excel, Internet/messagerie)
- Bilan de compétences.

Nos formations ne se contentent pas d'améliorer la maîtrise des connaissances ou techniques déjà enseignées, elles apportent une vraie valeur ajoutée : **Un complément indispensable qui permet à vos collaborateurs d'acquérir ces compétences transversales qui, dans le monde du service, sont devenues incontournables et qui, dans votre entreprise, feront la vraie différence.**

Jean-François THEVENOT

Directeur

Axe & Transition et le transfert de compétences

Nos domaines d'interventions :

Vente, Management, Développement personnel, Communication écrite/orale, Conduite de projet, Remises à niveau (Maths, Français, Anglais, Bureautique), Informatique : ITIL, Formation de formateurs, Bilan de compétences salariés, ...

Nos différents modes de formation :

Notre mission est de vous aider à acquérir les compétences dont vous avez besoin et seulement celles-ci. Les moyens pour y parvenir sont multiples et peuvent être combinés selon vos objectifs, vos préférences et vos contraintes :

- Formations en stages intra (de 6 à 8 pers)
- Formations individualisées (de 2 à 3 pers)
- Formations en ateliers thématiques
- Coaching

Nos intervenants :

Ce sont des formateurs enthousiastes et compétents. Ils sont diplômés de l'enseignement supérieur, formés aux techniques pédagogiques les plus récentes et spécialisés dans la formation des adultes en entreprises.

Notre démarche :

1- Une démarche d'analyse

- Analyser le niveau et les besoins.
- Bilan de compétences pour évaluer l'acquis.
- Analyse des besoins pour déterminer les compétences requises
- Déterminer un objectif de niveau.

2- Une méthodologie de conception

L'objectif : élaborer un dispositif de formation qui assure une réponse optimale aux besoins à définir dans le référentiel de compétences.

Cette préconisation d'actions de formation propose un parcours adapté à chaque population ou stagiaire et tenant compte des priorités et contraintes de la direction de l'entreprise. Elle précise les séquences et les stratégies pédagogiques envisagées (les méthodes, les outils, les objectifs intermédiaires, la durée et le coût).

3- Une technique d'évaluation

Suivi pédagogique et évaluation finale. L'évaluation se pratique à deux niveaux :

- L'évaluation des progrès réalisés :

A la fin du stage, des rapports pédagogiques individuels sont adressés à l'entreprise. Ils regroupent des informations sur le programme suivi, l'assiduité totale de chaque stagiaire, ses résultats de tests de fin de stage et les observations et recommandations du formateur.

- L'évaluation par les stagiaires :

Les stagiaires évaluent la formation à la fin de chaque module. L'évaluation est notamment axée sur l'animation, l'adéquation du stage aux objectifs individuels, le contenu, la documentation, les supports, les suggestions.

Axe & Transition peut mettre au point des formations sur mesure, spécialement adaptées à vos besoins : DIF (Droit Individuel à la Formation), préparation à des concours, etc...

Les 10 bonnes raisons de choisir une formation Axe & Transition

1. Une équipe « **conseil** » à votre écoute
2. Un catalogue ciblé « **métiers** »
3. Des solutions bâties « **à vos mesures** »
4. Des formations optimisées « **juste ce qu'il faut**»
5. Des formations concrètes agrémentées de travaux pratiques pour une « **participation active** »
6. Des formateurs « **enthousiastes et compétents** »
7. Un accompagnement « **complet** » avec des outils pédagogiques formalisés
8. Un bilan global en fin de stage
9. Un budget formation « **maîtrisé** »
10. Des références « **sérieuses** »

Vous avez des questions, des précisions sur le contenu d'un stage, d'un parcours, etc. : nos conseillers sont à votre disposition pour vous répondre et vous guider dans votre démarche.

Contactez :

Axe & Transition
12 rue des Gâtines
75020 PARIS
Tel: 01 47 97 27 54

mail: contact@axe-transition.com

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS.....	2
LA TELEVENTE.....	6
LA NEGOCIATION COMMERCIALE.....	7
AMELIORER SA QUALITE DE SERVICE.....	8
OPTIMISER SON ORGANISATION.....	9
MANAGEMENT COMMERCIAL « Animer, Motiver, Piloter son équipe ».....	10
MANAGER ET ANIMER SON EQUIPE (Niveau 1).....	12
MANAGER ET ANIMER SON EQUIPE (Niveau 2).....	14
ANIMER DES REUNIONS PRODUCTIVES.....	16
COMMUNIQUER DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL.....	17
GESTION DES CONFLITS ET MEDIATION.....	18
ACTION DE COHESION D'EQUIPE.....	19
COMMUNIQUER DANS LES RELATIONS DE TRAVAIL.....	20
COMMUNICATION DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL MULTICULTURELLES.....	21
GERER SON STRESS ET FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE.....	22
AFFIRMATION DE SOI.....	23
GERER SON TEMPS.....	24
PRISE DE PAROLE EN PUBLIC.....	25
REDIGER DES LETTRES ET DES NOTES.....	26
REDIGER DES COMPTES-RENDUS OBJECTIFS, PRENDRE DES NOTES UTILES.....	27
REDIGER DES RAPPORTS CLAIRS ET DES NOTES DE SYNTHESE CONCISES.....	28
REDIGER DES ECRITS EFFICACES POUR TECHNICIENS.....	29
TECHNIQUE REDACTIONNELLE DE L'E-MAIL.....	30
COMMUNIQUER AVEC AISANCE EN PUBLIC.....	31
L'ACCUEIL TELEPHONIQUE.....	32
GESTION DES VISITEURS AGRESSIFS.....	33
LE HARCELEMENT AU TRAVAIL.....	34
METHODOLOGIE DE CONDUITE DE PROJET.....	36
Remise à Niveau : MATHEMATIQUES.....	37
Remise à niveau : LANGUE FRANCAISE COURANTE EN MILIEU PROFESSIONNEL.....	38
Remise à niveau : AMELIORATION DE SES TECHNIQUES D'EXPRESSION ECRITE – Niveau 1.....	40
Remise à niveau : AMELIORATION DE SES TECHNIQUES D'EXPRESSION ECRITE – Niveau 2.....	41
Remise à niveau : ANGLAIS DES AFFAIRES.....	42
Remise à niveau : BUREAUTIQUE en Pratique (Word, Excel, Internet/messagerie).....	43
INFORMATIQUE : ITIL bonnes pratiques et gouvernance des systèmes d'information.....	44
BILAN DE COMPETENCES SALARIES.....	46

VENTE

Intitulé	LA TELEVENTE
Objectifs	Acquérir les techniques de commercialisation par téléphone pour optimiser les ventes Elaborer le guide d'entretien et se préparer aux objections
Public	Commerciaux expérimentés ou débutants
Durée	2 jours (14heures)
Pédagogie	Pédagogie «active»; travail en individuel et en sous-groupe ; jeux de rôles ; apports théoriques et méthodologiques
Contenu	<p>PREPARER SON APPEL</p> <ul style="list-style-type: none">• Structurer les étapes de la télévente• Le dossier client, l'objectif de l'appel, l'adaptation de l'argumentaire <p>EXPLOITER LES SPECIFICITES DE LA COMMUNICATION PAR TELEPHONE</p> <ul style="list-style-type: none">• Découvrir les principes de communication• L'adaptation du ton, du rythme verbal et du vocabulaire• L'écoute active <p>OBTENIR L'ATTENTION DU CLIENT OU PROSPECT</p> <ul style="list-style-type: none">• Franchir les barrages• Capter l'attention du décideur• Phrases d'accroches, personnalisation du contact, attentes, objectifs, motivations, questions fondamentales, argumentation convaincante• Découvrir les besoins du client <p>SAVOIR ARGUMENTER</p> <ul style="list-style-type: none">• Présenter une proposition de façon claire• Obtenir la confirmation des besoins du client• Utiliser les avantages de son produit ou service• Se différencier de la concurrence• Traiter les objections <p>GAGNER LA VENTE</p> <ul style="list-style-type: none">• Présenter positivement le prix• Savoir quand et comment conclure• La maîtrise des silences• Repérer les signaux d'achat• Reformuler la confirmation de l'engagement du client <p>ORGANISER LE SUIVI DE VENTE PAR TELEPHONE</p> <ul style="list-style-type: none">• Programmer les relances et gérer son temps• Découvrir et créer les outils de suivi des opérations• Gérer le tableau de bord du suivi des résultats

VENTE

Intitulé

LA NEGOCIATION COMMERCIALE

Objectifs

Acquérir des réflexes comportementaux pour accroître son efficacité commerciale
S'affirmer dans son savoir-faire relationnel
Argumenter efficacement pour convaincre
Maîtriser les différentes étapes de la vente
Pouvoir gérer les objections et savoir conclure

Public

Commerciaux expérimentés ou débutants

Durée

3 à 5 jours environ

Pédagogie

Exposé, questions/réponses, réflexion individuelle, mise en situation

Contenu

DEFINIR SON APPROCHE STRATEGIQUE

- Cerner sa démarche commerciale
- Identifier les enjeux stratégiques et qualitatifs
- Structurer l'entretien de vente
- Maîtriser l'empathie relationnelle
- Cerner la personnalité de son interlocuteur
- Identifier les différentes étapes de la vente

CONCRETISER SES OBJECTIFS COMMERCIAUX

- Conduire l'entretien de vente et en maîtriser les tactiques
- Argumenter et convaincre
- Structurer ses arguments
- Optimiser son vocabulaire
- Lever les freins psychologiques du prix
- Gérer les objections en faire une nouvelle opportunité
- Développer son pouvoir de conviction
- Conclure efficacement, choisir le moment opportun
- Prendre congé
- Pérenniser ses actions commerciales (relance, fidélisation)

VENTE « Equipe Commerciale » Module 1

Intitulé	AMELIORER SA QUALITE DE SERVICE
Objectifs	Améliorer l'accueil téléphonique, réponses aux questions (Distributeurs – Clients) Acquérir de nouveaux clients – Améliorer le service aux distributeurs Développer la connaissance client, accroître la valeur Client Fidéliser les Clients
Public	Equipe Vente + SAV + Pilote
Durée	1 jour
Pédagogie	Pédagogie active, axée sur la participation des stagiaires : études de cas, exercices individuels et en sous-groupe, discussions/échanges d'expériences, apports théoriques et méthodologiques.
Contenu	<p>VOTRE INTERLOCUTEUR ET VOTRE IMAGE DE MARQUE</p> <ul style="list-style-type: none">• Définir les qualités nécessaires à votre bonne réputation Quelle est l'image que vous véhiculez ?• Lister les objets d'appels et les questions posées Qui est votre interlocuteur ?• Fixer les principes de base pour établir une meilleure relation clients / distributeurs Quelles sont ses attentes ? votre rôle (assertivité, sourire, écoute, reformulation, se remettre à sa portée, empathie,...) <p>POSER LES BASES D'UN LANGAGE COMMUN PAR TELEPHONE</p> <ul style="list-style-type: none">• Entrer dans le monde de l'autre pour mieux se comprendre à deux On ne se voit pas On s'imagine• S'accorder pour rendre son message plus vivant Le verbal Le cadre de référence Déperdition du message Attitudes et comportements (empathie, valorisation) Sa voix : la convivialité et la disponibilité Expression silencieuse ; donner du poids au silence L'influence du vocabulaire (les expressions positives) Le temps de l'action : le présent

VENTE « Equipe Commerciale » Module 2

Intitulé	OPTIMISER SON ORGANISATION
Objectifs	Organisation des tâches – Gestion des urgences Rigueur pour la relance des devis, gestion des garanties Cibler les clients les plus rentables
Public	Equipe Vente + SAV + Pilote
Durée	1 Jour
Pédagogie	Pédagogie active, axée sur la participation des stagiaires : études de cas, exercices individuels et en sous-groupe, discussions/échanges d'expériences, apports théoriques et méthodologiques.
Contenu	LA METAPOSITION POUR DISCIPLINER SON TEMPS <ul style="list-style-type: none">• Définir où on en perdDéfinir les tâches « ingrates »Organiser son environnement (dossiers, bureau,...)Le fractionnement des tâchesLes bouffe temps ou « chronophages »• Eliminer les fuites d'énergie• Hiérarchiser vos priorités• Savoir dire non / Déléguer• Répertorier les moyens dont chacun dispose EDIFIER SES FONDATIONS PERSONNELLES <ul style="list-style-type: none">• Partager informations avec vos collèguesPour gagner en rapidité et en image de marqueL'esprit d'équipe• Etre proactif• Gérer son temps, c'est aussi gérer son stressOser travailler heureux

VENTE « Equipe Commerciale » Module 3

Intitulé	MANAGEMENT COMMERCIAL « Animer, Motiver, Piloter son équipe »
Objectifs	Acquérir les techniques et éléments clés de l'animation d'équipe Organiser son activité Maîtriser les outils de motivation et de pilotage de son équipe Développer sa capacité à anticiper sur le moyen et le long terme
Public	Manager Commercial, futur manager
Durée	2 jours
Pédagogie	Pédagogie active, axée sur la participation des stagiaires : études de cas, exercices individuels et en sous-groupe, discussions/échanges d'expériences, apports théoriques et méthodologiques.
Contenu	<p>APPRENDRE A SE CONNAITRE, LES COMPOSANTES DE LA DYNAMIQUE DE SON EQUIPE</p> <ul style="list-style-type: none">• Cerner les différentes typologies de personnalités Quel manager êtes-vous ? Qui managez-vous ?• Reconnaître son style de management Les attitudes de Porter, Analyse Transactionnelle, PNL• Adapter son management à chaque collaborateur La disponibilité dans le management de proximité : l'écoute Questionner, observer pour mieux s'adapter à son environnement• Identifier les leviers-clefs de la motivation individuelle et d'équipe• Coordonner les actions services aux clients <p>S'ORGANISER POUR MANAGER</p> <ul style="list-style-type: none">• Repérer les fuites d'énergie Définir où on perd du temps (fractionnement des tâches, « chronophages »...)• Faire respecter les règles du jeu de la relation client Organiser ses dossiers, son bureau, son activité..• Responsabiliser les joueurs « hors-jeu » Déléguer, savoir dire non Les règles de la Relation Clients, le discours, les attitudes, les comportements <p>RELAYER LA STRATEGIE TOUT EN RESTANT PROCHE DU TERRAIN</p> <ul style="list-style-type: none">• Echanger, transmettre ses informations, faire adhérer aux messages forts / objectifs• Construire une réunion efficace Définir les éléments clé au préalable : la préparation• Fédérer ses collaborateurs, animer ses réunions Les méthodes d'animation de réunion et de l'entretien La voix pour dynamiser Les expressions motivantes• Maîtriser le timing Le temps de l'action et de l'implication : le présent

PILOTER SON EQUIPE

- (Re) Mobiliser son équipe

Mise en objectif collectif : la cohésion d'équipe

- Valoriser ses collaborateurs
- Fixer les objectifs (personnels & collectifs)
- Mettre en place un système de suivi (indicateurs) de résultats

MANAGEMENT: relations collectives

Intitulé

MANAGER ET ANIMER SON EQUIPE (Niveau 1)

Objectifs

- Intégrer les spécificités du rôle d'encadrant en contexte
- Porter et transmettre les objectifs, les orientations stratégiques et la culture de l'organisation
- Acquérir les connaissances, les repères et les outils nécessaires pour animer son équipe

Public

Toute personne animant ou devant animer une équipe (middle management : chef d'équipe, chef de service, etc)

Durée

3 jours (21 heures) soit 2 + 1

Pédagogie

Apports théoriques et méthodologiques, exercices, jeux de rôles sur des situations issues du terrain, jeux de communication, études de cas, etc
Approche individualisée au sein du groupe
Supports papier, audio, vidéo. Animations Power Point.
Evaluations

Contenu



Circonscrire sa position et son rôle de manager au sein de l'organisation

Etre le vecteur des objectifs de l'entreprise :

- Qu'est-ce qu'un objectif ?
- Objectifs et stratégie de l'entreprise
- Les 3 niveaux d'objectif
- Objectifs et enjeux d'acteurs
- Objectifs et processus de décision
- Définition des objectifs en contexte

Identifier les bases du management en gestion des hommes

- Pouvoir et autorité, donner des directives efficaces.
- Leadership et management
- Besoins et comportements
- Dynamique de groupe et individualités
- Styles de management possibles et impacts sur l'équipe
- Synthèse des compétences relationnelles, organisationnelles et opérationnelles du manager

Animer, motiver les hommes :

- Qu'est-ce que la fonction animation ?
- Stress et motivation : mécanismes et limites.
- Les besoins et leur évolution.
- Mieux communiquer :
 - les règles de base,
 - adapter son message à l'autre,
 - langage verbal et non verbal,
 - la reformulation,
 - savoir atténuer l'expression de sa pensée,
 - savoir questionner.
- Ecouter, consulter, informer.
- Dynamisme et motivation.
- Donner des signes de reconnaissance.

- Savoir faire une remarque, un reproche.
- Former ses collaborateurs.
- Savoir répondre aux demandes

Organiser le travail et gérer son équipe

- Logistique (espace, postes de travail, temps de travail)
- Répartition de l'activité
- Donner des directives efficaces
- Fixer des objectifs, faire connaître les points de vérification
- Savoir déléguer
- Gérer les changements
- Dépister les faux problèmes
- Gérer les conflits
- Evaluer, former et gérer les carrières des collaborateurs
- Evaluer les besoins en compétences

Savoir s'adapter:

- Faire comprendre à son équipe les situations et transmettre les messages par :
 - la réactivité
 - le leadership
 - la pédagogie
 - l'exigence
 - la rigueur

MANAGEMENT: relations collectives

Intitulé	MANAGER ET ANIMER SON EQUIPE (Niveau 2)
Objectifs	<p>Intégrer les spécificités du rôle d'encadrant dans le contexte du travail en équipe</p> <p>Porter et transmettre les objectifs, les orientations stratégiques et la culture de l'organisation à son équipe.</p> <p>Créer une dynamique dans l'équipe : Maîtriser la communication productive ; Comment motiver les membres de son équipe</p>
Secteur	Tous secteurs
Public	Toute personne responsable d'une unité (middle management : chef d'équipe, chef de service, coordinateur, etc)
Prérequis	Niveau V minimum
Durée	3 jours (21 heures) soit 2 + 1
Pédagogie	<p>Apports théoriques et méthodologiques, exercices, jeux de rôles sur des situations issues du terrain, jeux de communication, études de cas, etc</p> <p>Approche individualisée au sein du groupe</p> <p>Supports papier, audio, vidéo. Animations Power Point.</p> <p>Evaluations</p>
Contenu	<p>Circonscrire ma position, mon statut et mon rôle de manager. Rappel des différents types de Management.</p> <p>Identifier et photographier mon institut des points de vue :</p> <ul style="list-style-type: none">• Structurel (organigramme, ressources humaines, ressources matérielles, taille, entités, concentration, alliances, internationalisation...)• Fonctionnel (réseau, flexibilité, variété...)• Social (politique salariale, relations collectives...) <p>Etre le vecteur des objectifs de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none">• Qu'est-ce qu'un objectif ?• Les 3 niveaux d'objectif : finalité, objectifs de l'entreprise, objectifs de mon unité• Un seul objectif pour de multiples enjeux• Autant d'enjeux et d'intérêts que d'acteurs dans l'entreprise• Définition des objectifs de mon institut et de mon équipe <p>Suivre les axes stratégiques de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none">• Qu'est-ce qu'une stratégie d'entreprise?• Les fondamentaux de l'analyse stratégique (processus, avantage concurrentiel, diagnostic) <p>Les bonnes pratiques tactiques et opérationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le processus de décision• Suivre les recommandations stratégiques de l'entreprise• Assumer, en continuité, les recommandations tactiques et opérationnelles



- Contrôler les effets et résultats des recommandations
- Mettre en place des actions correctives

Porter les valeurs et la culture de l'entreprise :

- Qu'est-ce que la culture d'entreprise ?
- Quelles sont ses composantes (histoire, évolution, style directionnel...)
- Comment définir la culture de l'entreprise ?

Créer une dynamique dans l'équipe

Maîtriser la communication productive

- Etre conscient du cadre de sa communication, se fixer des objectifs réalistes et mesurables.
- Acter sa présence par la posture, le regard, les gestes.
- Ecouter activement : reformuler, questionner, recueillir le feed-back.
- Etablir et maintenir des relations positives avec son collaborateur ou la hiérarchie.
- Structurer sa pensée, se synchroniser, se faire comprendre, transmettre.
- Rassembler, enrichir les informations, éviter les pièges des interprétations et des jugements de valeur.
- Fournir une information spécifique et adaptée.
- Maîtriser le déroulement du processus de communication.
- Traiter la rumeur, la rétention d'information.
- Conclure, synthétiser, envisager le futur.

Motiver les membres de son équipe

- Identifier et concrétiser les facteurs de motivation.
- Découvrir ses propres facteurs de motivation et ceux des autres.
- Différencier et traiter la démotivation et la non-motivation.
- Identifier les compétences, aspects GRH.
- Savoir donner des signes de reconnaissance : critiquer, féliciter.
- Définir avec chaque collaborateur sa mission et son rôle dans l'équipe

MANAGEMENT

Intitulé	ANIMER DES REUNIONS PRODUCTIVES
Objectifs	Faciliter la pratique de la conduite de réunions en tant que participant et/ou animateur. Travailler les attitudes, les méthodes et outils appropriés dans les situations de réunion.
Public	Toutes les personnes dont les fonctions impliquent de fréquentes réunions en tant qu'animateur.
Durée	3 jours (20heures)
Pédagogie	Pédagogie active, axée sur la participation des stagiaires : études de cas, simulation, exercices individuels et en sous-groupe, discussions/échanges d'expériences, apports théoriques et méthodologiques, utilisation du caméscope.
Contenu	<p>IDENTIFIER LES TYPES DE REUNIONS EN FONCTION DE LEURS OBJECTIFS</p> <ul style="list-style-type: none">• Les réunions d'informations ascendantes et descendantes ;• Les réunions résolution de problèmes. <p>PREPARER METHODIQUEMENT LA REUNION</p> <ul style="list-style-type: none">• Construire un ordre du jour ;• Régler les aspects matériels. <p>ANIMER LA REUNION DANS DE BONNES CONDITIONS D'EFFICACITE :</p> <ul style="list-style-type: none">• Etablir des règles du jeu avec les participants• Déléguer certains rôles nécessaires à la productivité de la réunion : CR, régulation...• Choisir les méthodes de travail adaptées à l'objectif <p>FAIRE PROGRESSER LE GROUPE VERS L'OBJECTIF :</p> <ul style="list-style-type: none">• Identifier les attitudes qui concourent à la bonne communication• Savoir adopter une attitude d'écoute, reformuler• Gérer les aspects affectifs relationnels du travail en groupe• Clore la réunion et prévoir le suivi

MANAGEMENT

Intitulé	COMMUNIQUER DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL
Objectifs	Gagner de l'aisance et de l'efficacité dans les relations interpersonnelles. Communiquer avec efficacité Préparer et mener ses contacts et ses entretiens
Public	Toute personne qui entre en interaction avec les autres dans l'exercice de ses fonctions
Durée	3 jours (20heures)
Pédagogie	Axée sur la participation des stagiaires : partage et analyse des situations amenées par les participants, mises en situation filmées, exercices en sous-groupes et en individuel, apports méthodologiques.
Contenu	COMMUNIQUER AVEC EFFICACITE <ul style="list-style-type: none">• Identifier les éléments en jeu dans la communication : valeurs, besoins, représentations• Connaître son profil de préférences : cerveau gauche, cerveau droit• Repérer les différentes attitudes et leur effet sur la communication : Les attitudes de Porter• Savoir écouter, questionner et reformuler : les principes de l'écoute active PREPARER ET MENER UN ENTRETIEN <ul style="list-style-type: none">• Connaître les différents types d'entretiens leur but et leur utilisation• Analyser la situation, les enjeux pour définir son objectif et construire son guide d'entretien,• Manifester une approche relationnelle constructive durant l'entretien S'AFFIRMER EN RESPECTANT L'AUTRE <ul style="list-style-type: none">• Savoir dire "non" : connaître ses limites, les respecter et les faire respecter,• Faire une critique, faire un compliment,• Faire face à l'agressivité sans tomber dans la réponse du tac au tac• Traiter les problèmes pour désamorcer les conflits

MANAGEMENT

Intitulé	GESTION DES CONFLITS ET MEDIATION
Objectifs	Gérer les conflits Réussir dans son rôle de médiateur
Public	Toute personne animant ou devant animer une équipe
Durée	2 jours (14 heures).
Pédagogie	Jeux de rôles, autodiagnostic, cas concrets proposés par les participants et par le formateur, discussions/partage, entraînements, apports de méthodes et d'outils
Contenu	<p>IDENTIFIER LES COMPOSANTES D'UN CONFLIT</p> <ul style="list-style-type: none">• Différencier problème, conflit, crise• Conflit de besoins, de valeurs,• Les stratégies d'alliance dans un groupe• Le rôle du bouc émissaire <p>S'EXPRIMER ET ECHANGER DE FAÇON CONSTRUCTIVE</p> <ul style="list-style-type: none">• Les types de comportement face au conflit : fuite, affrontement, manipulation• Les attitudes qui facilitent la communication• L'écoute et reformulation <p>AIDER A CONSTRUIRE DES SOLUTIONS GAGNANT/GAGNANT</p> <ul style="list-style-type: none">• Le rôle de médiateur dans la résolution de conflit• Identification des faits, des sentiments et des besoins• Les étapes de la recherche de solution• Les règles du jeu pour l'application de la solution• Le suivi de la résolution du conflit• Evaluation <p>Un processus d'évaluation est intégré à la formation. Cette évaluation s'ancrera dans les objectifs et les critères de réussite validés avec les stagiaires et les responsables.</p>

MANAGEMENT

Intitulé	ACTION DE COHESION D'ÉQUIPE
Objectifs	Améliorer l'efficacité de l'équipe, du service Prendre du recul Elaborer en équipe de nouvelles méthodes de travail Mettre en œuvre le projet commun Gérer les conflits Réussir dans son rôle de médiateur
Public	Les personnes qui constituent une équipe
Durée	3 jours (20 heures).
Pédagogie	Préparation : Un entretien de préparation avec les responsables du service est recommandé,
Contenu	PRENDRE DU REcul <ul style="list-style-type: none">• Le fonctionnement actuel et le fonctionnement souhaité• La mission de chacun : définition de fonction• Les avantages et les inconvénients de la situation actuelle• Conséquences pour l'entreprise, pour le service, pour moi personnellement• Identifier les bénéficiaires et les contributeurs du service, attentes, résultats... ELABORER EN EQUIPE DE NOUVELLES METHODES DE TRAVAIL <ul style="list-style-type: none">• Définir ou redéfinir la place et le rôle de chacun dans l'équipe• Se donner des règles de fonctionnement communes• Communiquer efficacement dans le travail• Elaborer un plan d'action• Se donner des indicateurs de réussite et d'alerte METTRE EN ŒUVRE LE PROJET COMMUN <ul style="list-style-type: none">• Agir, expérimenter, ajuster• Réguler, identifier les composantes d'un conflit

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

Intitulé	COMMUNIQUER DANS LES RELATIONS DE TRAVAIL
Objectifs	Utiliser ses ressources personnelles pour améliorer son efficacité dans le travail
Public	Toute personne qui souhaite mobiliser ses ressources personnelles pour une meilleure efficacité
Durée	1 journée (7 heures)
Pédagogie	Pédagogie active : auto diagnostic ; travail en individuel et en sous-groupe ; jeux de rôles ; apports théoriques et méthodologiques. Exercices filmés. Plan d'action pour l'intersession
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Identifier les éléments en jeu dans la communication• Ecouter l'autre pour le comprendre : la pratique de l'écoute active• Découvrir le rôle des besoins et des valeurs dans le processus de communication• Désamorcer les problèmes pour qu'ils ne se transforment pas en conflits• S'affirmer tout en respectant l'autre : refuser, critiquer, demander, abréger une conversation...• Identifier son profil de préférence cérébrale : cerveau gauche et droit• Maîtriser l'empathie relationnelle, cerner la personnalité de son interlocuteur• Maîtriser l'art du questionnement• Gérer les objections

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

Intitulé	COMMUNICATION DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL MULTICULTURELLES
Objectifs	Identifier les besoins et les modes de communication spécifiques à l'entreprise. Utiliser ses ressources personnelles pour améliorer ses capacités de communication Faire de la multiculturalité une richesse
Secteur	Tous secteurs
Public	Tout acteur professionnel (terrain – hiérarchie) Toute personne qui souhaite mobiliser ses ressources personnelles pour une meilleure efficacité
Prérequis	Niveau V minimum
Durée	2 jours (14 heures)
Pédagogie	Apports théoriques et méthodologiques, exercices, jeux de rôles sur des situations issues du terrain, jeux de communication, études de cas, etc Approche individualisée au sein du groupe Supports papier, audio, vidéo. Animations Powerpoint. Evaluations
Contenu	NOTIONS GENERALES DE COMMUNICATION <ul style="list-style-type: none">• Identifier les éléments en jeu dans la communication• Ecouter l'autre pour le comprendre : la pratique de l'écoute active• Découvrir le rôle des besoins et des valeurs dans le processus de communication• Désamorcer les problèmes pour qu'ils ne se transforment pas en conflits• S'affirmer tout en respectant l'autre : refuser, critiquer, demander, abréger une conversation...• Identifier son profil de préférence cérébrale : cerveau gauche et droit• Maîtriser l'empathie relationnelle, cerner la personnalité de son interlocuteur• Maîtriser l'art du questionnement SPECIFICITES DE L'ENTREPRISE <ul style="list-style-type: none">• Termes liés au fonctionnement de l'entreprise• Termes liés à la branche professionnelle et au fonctionnement d'une société de service• Termes liés aux conditions de travail spécifiques• Termes liés aux règles de conduite obligatoires• Termes liés à l'accueil et à la relation commerciale• Termes liés à la réglementation, à la sûreté, à la sécurité• Les grandes thématiques et les points sensibles : débats

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

Intitulé	GERER SON STRESS ET FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE
Objectifs	- acquérir une capacité de lecture objective des situations professionnelles - mobiliser ses ressources personnelles pour améliorer son efficience au travail
Public	Toute personne qui souhaite mobiliser ses ressources personnelles pour une meilleure efficience
Durée	2 jours (14 Heures)
Pédagogie	Pédagogie active : auto diagnostic, travail en individuel et en sous-groupe, jeux de rôles, apports théoriques et méthodologiques. Exercices filmés. Plan d'action pour l'intersession
Contenu	<ul style="list-style-type: none">a. Comprendre le phénomène physiologique et psychologique du stress (généralités)<ul style="list-style-type: none">a. Symptômesb. Causesc. Conséquencesd. Remèdese. Préventionb. Identifier les situations stressantes et les sources de stress au travail<ul style="list-style-type: none">a. Distinguer sources professionnelles / sources personnellesb. Les conséquences du stress sur l'activité professionnellec. Les domaines sur lesquels on peut agir ou non (en fonction de sa position)d. Comportements multiples : rapport individu / groupe)c. Conseils pour anticiper et gérer au mieux les situations<ul style="list-style-type: none">a. Observation et prise de conscienceb. Anticipation et prise de reculc. Capacité d'adaptation et maîtrise émotionnelled. Pertes de moyens et confiance en soie. Perte d'énergie et concentration

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

Intitulé

AFFIRMATION DE SOI

Objectifs

- Renouveler sa réflexion sur sa position professionnelle
- Circonscrire son rôle et retrouver sa place dans le travail
- Améliorer son efficacité relationnelle et mieux communiquer
- Renvoyer une image positive de soi

Public

Toute personne qui souhaite mobiliser ses ressources personnelles pour une meilleure efficacité

Durée

2 jours (14 Heures)

Pédagogie

Pédagogie active : auto diagnostic, travail en individuel et en sous-groupe, jeux de rôles, apports théoriques et méthodologiques.

Contenu

1. Recentrage de chacun sur sa situation professionnelle

- a. Son cursus initial
- b. Son parcours professionnel
- c. Son statut dans l'entreprise
- d. Son rôle et sa position
- e. Ses projets

2. Les différents comportements relationnels au travail

- a. Typologie
- b. La bonne attitude
- c. Se situer et situer les autres
- d. Auto-analyse et co-analyse

3. L'art de communiquer

- a. Bases de la communication
- b. La communication verbale
- c. La communication non verbale
- d. Domaines d'application au travail

4. Image de soi et Intelligences multiples

- a. Les multiples dimensions de sa propre image
- b. Représentation de soi et perception par les autres
- c. Initiation aux Intelligences multiples d'Howard Gardner

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

Intitulé	GERER SON TEMPS
Objectifs	Utiliser ses ressources personnelles pour améliorer son efficacité dans le travail
Public	Toute personne qui souhaite mobiliser ses ressources personnelles pour une meilleure efficacité
Durée	1 journée (7 heures)
Pédagogie	Pédagogie active : auto diagnostic ; travail en individuel et en sous-groupe ; jeux de rôles ; apports théoriques et méthodologiques. Exercices magnétoscopés. Plan d'action pour l'intersession
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Identifier son mode de gestion du temps• La règle de base : prévoir, hiérarchiser et planifier• Repérer les activités mangeuses de temps et chasser les « voleurs de temps »• Bien gérer ses e-mails• Hiérarchiser ses priorités pour s'organiser avec plus d'efficacité• Prendre du recul

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

Intitulé

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

Objectifs

- Etre à l'aise lors d'une prise de parole en public
- Utiliser des techniques de communication adaptées à sa personnalité
- Transmettre un message adéquat et efficace

Public

Toutes les personnes ayant à s'exprimer en public

Durée

3 jours (21 heures)

Pédagogie

Diagnostic personnalisé, exercices de communication et d'expression orale, mises en situation, apports théoriques et méthodologiques

Contenu

1- Dégager les situations professionnelles d'oralité

- Typologie
- Rôle, objectif et enjeux de l'émetteur

2- Evaluer ses potentialités oratoires

- Personnalité
- Faiblesses
- Atouts
- Expérience

3. La situation de communication orale

- Les bases
- La communication verbale
- La communication non verbale

4. Techniques et outils de communication orale

- Le contenu et la forme
- Typologie de techniques adaptées aux objectifs
- Supports appropriés
- Gestion du temps et de l'espace
- « Chacun son style »

5. Conseils pour gérer son émotivité

- Dimension psychologique
- Dimension physique
- Situations difficiles ou imprévues

6. Mises en situation

- Exercices improvisés
- Exercices préparés
- Analyse de chaque entraînement

COMMUNICATION ECRITE

Intitulé	REDIGER DES LETTRES ET DES NOTES
Objectifs	Rédiger des lettres et des notes efficaces d'une façon facile et rapide. Utiliser des méthodes et des outils d'aide à la rédaction
Public	Les personnes ayant à rédiger des lettres et des notes dans le cadre de leur fonction
Durée	3 jours (21 heures).
Pédagogie	Essentiellement active : exercices individuels et en sous groupe, travail sur les cas apportés par les participants, apports méthodologiques. Outils pédagogiques : Rétroprojecteur, étude de cas des stagiaires, supports de stage
Contenu	ANALYSER LA COMMUNICATION ECRITE <ul style="list-style-type: none">• L'analyse, base de la stratégie de communication écrite : qui, écrit quoi, à qui, pourquoi, comment ?• Les quatre temps de l'écriture : recherches des idées, élaboration du plan,• Rédaction, présentation• La lettre efficace : l'atteinte de l'objectif et la dimension relationnelle• La lettre en forme personnelle, en forme administrative• La note efficace : clarté et impact du message STRUCTURER SES ECRITS <ul style="list-style-type: none">• L'élaboration de la structure d'ensemble : les plans possibles• La construction de paragraphes cohérents• Les lettres les plus courantes : lettre d'information, de réclamation, de relance...• Les notes les plus courantes : note d'information, note de service, circulaire REDIGER DE MANIERE PRECISE ET CONCISE <ul style="list-style-type: none">• Des phrases percutantes, des mots justes : rédiger des phrases faciles à lire• Une ponctuation logique et expressive : utiliser la ponctuation à bon escient• Un style vivant et adapté à la situation : considérer le lecteur• L'élimination des mots superflus : concourir à la clarté du document• Les formules types dans les lettres : introduction, conclusion, courtoisie

COMMUNICATION ECRITE

Intitulé	REDIGER DES COMPTES-RENDUS OBJECTIFS, PRENDRE DES NOTES UTILES
Objectifs	Développer les compétences à la rédaction des écrits professionnels. Utiliser des méthodes et des outils pour faciliter la prise de notes et la rédaction des comptes rendus de réunion et d'entretien.
Public	Les personnes ayant à rédiger des comptes-rendus dans le cadre de leur fonction
Durée	3 jours (21 heures).
Pédagogie	Axée sur la participation active des stagiaires : exercices individuels et en sous-groupes, mise en situation, études de cas, discussions partagées ; apports méthodologiques.
Contenu	<p>UNE PRISE DE NOTES EN FONCTION DE SON OBJECTIF</p> <ul style="list-style-type: none">• Prendre des notes en fonction de son objectif• Identifier les moments clés de la prise de notes• Savoir prendre des notes d'une manière synthétique et organisée pour pouvoir les utiliser lors de la rédaction d'un compte rendu <p>DEFINITION ET APPROCHE PRATIQUE DU COMPTE RENDU</p> <ul style="list-style-type: none">• Identifier les caractéristiques principales du C.R• Connaître les différents types de C.R. et leurs spécificités• Choisir le type de C.R. adapté à l'objectif <p>LES PRINCIPALES BASES A MAITRISER POUR LA REDACTION D'UN CR</p> <ul style="list-style-type: none">• Reformuler d'une manière appropriée des propos tenus• Résumer plus ou moins longuement selon les cas• Synthétiser pour construire un tout cohérent• Elaborer un plan organisé selon les besoins• Savoir être objectif pour informer dans un souci de fidélité <p>LA PRESENTATION DU COMPTE-RENDU</p> <ul style="list-style-type: none">• La présentation classique• La présentation en tableau

COMMUNICATION ECRITE

Intitulé	REDIGER DES RAPPORTS CLAIRS ET DES NOTES DE SYNTHESE CONCISES
Objectifs	Rédiger des rapports et des notes de synthèse clairs, concis et compréhensibles. Acquérir des méthodes et des outils pour rédiger avec plus de facilité
Public	Les personnes ayant à rédiger des rapports et des notes de synthèse dans le cadre de leurs fonctions
Durée	3 jours (21 heures).
Pédagogie	Essentiellement active : exercices de rédaction individuels et en sous groupe, apports théoriques et méthodologiques. Outils pédagogiques: Rétroprojecteur - Ecrits des stagiaires - supports de stage
Contenu	<p>L'ANALYSE DE LA COMMUNICATION ECRITE</p> <ul style="list-style-type: none">• L'analyse, base de la stratégie de communication écrite : qui, écrit quoi, à qui, pourquoi, comment ?• La méthodologie générale de l'écrit : 4 temps pour rédiger. <p>LA METHODOLOGIE DU RAPPORT</p> <ul style="list-style-type: none">• La détermination de l'objectif du rapport• L'élaboration du plan d'argumentation : une démarche charpentée• Les conclusions d'un rapport : solidité, engagement et cohérence <p>LA METHODOLOGIE DE LA NOTE DE SYNTHESE</p> <ul style="list-style-type: none">• La détermination de l'objectif de la note• Le choix des informations pertinentes <p>LA CONCISION ET LA PRECISION DE L'ECRIT</p> <ul style="list-style-type: none">• Des mots justes : quels mots employer pour être certain d'être compris• Des phrases percutantes : des phrases faciles et agréables à lire• Une ponctuation logique et expressive <p>LA PRESENTATION DES RAPPORTS ET DES NOTES</p> <ul style="list-style-type: none">• L'écrit se donne à voir avant de se donner à lire• Des jalons pour un repérage rapide de l'information

COMMUNICATION ECRITE

Intitulé

REDIGER DES ECRITS EFFICACES POUR TECHNICIENS

Objectifs

Rédiger ses écrits professionnels avec plus d'aisance et de facilité
Utiliser des méthodes et des outils simples d'aide à la rédaction
Gagner du temps lors de la rédaction de ses modes opératoires, comptes rendus, rapports d'incidents, messages internet et intranet...

Public

Techniciens amenés à rédiger des écrits dans le cadre de leurs fonctions

Durée

3 jours (21 heures) 2 + 1

Pédagogie

Essentiellement active : exercices individuels et en sous groupe, travail sur les cas et les documents apportés par les participants, entraînements ; apports de méthodes et d'outils.

Contenu

ANALYSER LA COMMUNICATION ECRITE POUR ATTEINDRE SA CIBLE

- L'analyse, base de la stratégie : qui, écrit quoi, à qui, pourquoi, comment ?
- Les quatre temps de l'écriture : recherches des idées, structuration
- Rédaction, présentation
- Les caractéristiques des différents écrits rédigés par les techniciens
- Le mail : spécificités du courrier électronique interne et externe

STRUCTURER SES ECRITS AVEC COHERENCE ET LOGIQUE

- Les plans possibles selon le type d'écrit : passé, présent, futur
- La composition de paragraphes cohérents
- La rédaction de titres et d'intertitres parlants
- La création d'un circuit de lecture rapide
- L'élaboration de la structure d'ensemble : la logique du lecteur
- Le contenu des annexes par rapport au corps du texte

REDIGER DE MANIERE PRECISE ET CONCISE POUR ETRE COMPRIS

- Des phrases claires : des phrases bien construites et faciles à lire
- Des mots justes : quels mots employer pour être certain d'être compris
- Une ponctuation logique : utiliser la ponctuation à bon escient
- L'utilisation des mots de liaison pour indiquer les liens logiques
- Les fautes d'orthographe et de grammaire les plus courantes
- Un style vivant et adapté à la situation : considérer le lecteur

PRESENTER SES ECRITS DE MANIERE ATTRACTIVE EN RESPECTANT LES REGLES D'USAGE

- Utiliser les règles d'une mise en page attractive pour ses écrits professionnels
- Respecter les codes de la typographie : espaces, puces...
- L'écrit se donne à voir avant de se donner à lire (jalons, typographie)

COMMUNICATION ECRITE

Intitulé **TECHNIQUE REDACTIONNELLE DE L'E-MAIL**

Objectifs rédiger un e-mail correct et efficace

Public Tout public (maîtrise de la langue écrite (niveau VI minimum))

Durée 1 jour (7heures)

Pédagogie cours théorique et entraînement pratique en groupe

- Contenu**
1. *Comprendre l'utilité de la messagerie*
 - a. Nouveau moyen de communication interne/externe
 - b. Valeur ajoutée par rapport aux méthodes traditionnelles
 - c. Inconvénients
 - d. Dans quels cas répondre par mail
 2. *Savoir utiliser la messagerie*
 - a. Bases de la communication
 - b. Ecrire pour communiquer (objet de l'e-mail)
 - c. Ecrire pour réagir (objectif et repères temporels)
 - d. Méthodes spécifiques à l'écran et au traitement de texte
 - e. Règles de bienséance en rédaction professionnelle
 3. *Rédiger un message*
 - a. Le contenu
 - b. La forme
 - c. Les qualités

COMMUNICATION ORALE

Intitulé

COMMUNIQUER AVEC AISANCE EN PUBLIC

Objectifs

Développer la qualité de la communication dans les relations professionnelles. Encourager le développement des échanges dans l'équipe et améliorer les conditions de travail de chaque salarié.

Public

Toute personne qui souhaite améliorer sa communication dans un contexte professionnel.

Durée

3 jours (21 heures)

Pédagogie

La pédagogie est axée sur la participation active des stagiaires : partage et analyse des situations amenées par les participants ; mises en situation et jeux de rôles magnétoscopés; exercices en sous-groupes et en individuel ; questionnaires, apports théoriques et méthodologiques. Mise en situation professionnelle

Contenu

COMMUNIQUE PAR ORAL AVEC EFFICACITE

- Identifier l'importance respective des éléments en jeu dans la communication orale : la voix, le corps, le contenu du message, l'émetteur, le récepteur

LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Repérer les différentes attitudes et leur effet sur la communication : les attitudes de Porter
- Savoir écouter, questionner et reformuler : les techniques de l'écoute active
- Communiquer dans différentes situations professionnelles de face à face
- S'affirmer en respectant l'autre : Savoir dire "non", faire une critique, traiter les problèmes pour désamorcer les conflits
- Identifier les différents types d'entretiens, leur but et leur contenu : directif, non directif ; entretien de suivi, d'évaluation, entretiens avec les clients
- Manifester une approche relationnelle constructive durant l'entretien

COMMUNIQUER DANS DIFFERENTES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

- Les phénomènes en jeu dans un groupe : constitution d'une équipe
- Identifier son profil préférentiel dans les relations d'équipe
- Comprendre l'utilité de règles du jeu claires dans une équipe
- Communiquer et se positionner au sein d'une équipe, prendre sa place
- Communiquer en réunion
- Les différents rôles dans une réunion, préparer, animer, participer

ACCUEIL

Intitulé

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Objectifs

Comprendre l'importance de l'accueil téléphonique pour l'image de marque
Améliorer la qualité de l'accueil en utilisant des techniques de communication propre à l'outil téléphone.

Public

Personnel d'accueil, secrétaires, ou tout public ayant à répondre au téléphone

Durée

3 jours (21 heures).

Pédagogie

Le travail pédagogique s'effectuera pour une partie sur le poste de travail, l'autre partie se faisant en salle de formation. Mises en commun et analyses des expériences vécues par les participants ; enregistrement et analyse des appels reçus; exercices de communication jeux de rôles construits à partir des cas vécus par les participants; apports méthodologiques ; axes de progrès personnalisé
OUTILS PEDAGOGIQUES : Magnétophone.- Magnétoscope - supports de stage

Contenu

COMPRENDRE L'IMPORTANCE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Identification des besoins et attentes des usagers,
- Qualité de service et image de marque de l'Entreprise
- Prise en compte de l'origine socioculturelle des interlocuteurs

MANIFESTER LES COMPORTEMENTS ADAPTES POUR UN ACCUEIL TELEPHONIQUE DE QUALITE

- Les points clés de l'accueil au téléphone : rapidité, attitude de service, efficacité
- Le comportement au téléphone : la voix, le corps
- Le langage spécifique du téléphone
- Les différentes phases d'un entretien téléphonique
- La qualité de la chaîne téléphonique en interne : renseignement, orientation et relais.
- Les appels en rafale ; identification des priorités

PRATIQUER LES TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION ET DE L'ACCUEIL AU TELEPHONE

- La communication : freins et aides
- Ecoute active : empathie, reformulation, questionnement
- La gestion des situations délicates : que faire avec une personne agressive, inquiète, impatiente, etc.

ACCUEIL

Intitulé

GESTION DES VISITEURS AGRESSIFS

Objectifs

- Identifier les visiteurs potentiellement agressifs
- Gérer des situations tendues ou conflictuelles
- Relativiser et dédramatiser les situations

Public

Personnel d'accueil, secrétaires

Durée

1 jour (7 heures).

Pédagogie

Mises en commun et analyses des expériences vécues par les participants ; apports méthodologiques ; axes de progrès personnalisés

Contenu

1. La fonction d'accueil :

- a. Aspect délicat du poste en « front office »
- b. Les composantes, l'environnement, les visiteurs
- c. L'image de l'organisation
- d. Le premier contact déterminant

2. Les différents types de visiteur

- a. Cadre de référence
- b. Personnalité
- c. Cause du comportement
- d. Les « besoins » du client (Maslow)

3. Les situations génératrices de tension

- a. Liées au savoir-vivre et aux codes de bienséance
- b. D'ordre technique ou organisationnel
- c. Lié à la communication
- d. De source inconnue

4. Les méthodes d'apaisement

- a. Ecouter
- b. Reformuler
- c. Maintenir le calme
- d. Maintenir la distance
- e. Se faire aider
- f. Ne pas clore la relation
- g. Chercher ensemble une solution
- h. Décider

RESSOURCES HUMAINES

Intitulé

LE HARCELEMENT AU TRAVAIL

Objectifs

Maîtriser la notion de harcèlement moral dans ses différentes composantes
Mesurer l'impact des récentes jurisprudences sur les responsabilités engagées
Diagnostiquer les situations et pratiques à risques
Savoir réagir face à un harcèlement présumé ou caractérisé
Faire face à un contentieux

Public

Durée

2 jours (14 heures)

Pédagogie

Formation théorique - Contrôle des connaissances

Contenu

Le harcèlement moral : définition

Définir précisément la notion de harcèlement :
la définition légale (art. L. 122-49)
Identifier qui peut-être reconnu comme l'auteur de l'acte
Connaître la nature des agissements susceptibles d'être qualifiés de harcèlement moral :

- la typologie des agissements (agressions personnelles directes, agressions indirectes)
- le caractère des agissements
- la distinction entre pouvoir hiérarchique et difficultés relationnelles (stress, critiques, résistances au changement, recadrage...)

Détecter et gérer les risques liés au harcèlement moral

Diagnostiquer le harcèlement moral :
comprendre le processus de harcèlement
identifier les indicateurs de harcèlement potentiel
utiliser les méthodes appropriées pour détecter les situations à risques
identifier les managers et les pratiques d'encadrement à risque
Impliquer tous les acteurs dans la prévention du harcèlement moral :

- le rôle spécifique de l'employeur
- les différentes actions possibles
- le rôle des Institutions Représentatives du Personnel
- la mission du Médecin du travail et celle de l'Inspecteur du travail
- l'organisation de la prévention du harcèlement

Traiter les situations présumées ou avérées, par la mise en place de dispositifs appropriés :

- mettre en œuvre les démarches internes à l'entreprise
- explorer les mesures conservatoires à privilégier
- faire appel à un médiateur
- prendre les mesures nécessaires tant à l'égard de la victime que de l'auteur

Articuler prévention du harcèlement moral et obligation de santé envers ses salariés

La définition et la nature de l'obligation de santé incombant à l'employeur
Les responsabilités engagées : enjeux et impacts des jurisprudences récentes
Les incidences en matière de Sécurité sociale

Savoir agir face à un contentieux

La charge de la preuve et son évolution
Les sanctions civiles et pénales
Les effets en matière de Sécurité sociale
L'action des syndicats

LA CONDUITE DE PROJET

Intitulé	METHODOLOGIE DE CONDUITE DE PROJET
Objectifs	Permettre aux personnels impliqués dans la mise en œuvre de projets d'approfondir leurs connaissances, d'avoir une vision globale des actions à mener. Faire évoluer des personnels vers la fonction Chef de projet
Public	Personnels « Etudes »
Durée	2 jours (14 heures)
Pédagogie	Formation théorique
Contenu	<p>1. Définition et validation du projet</p> <ul style="list-style-type: none">a. Contexteb. Acteursc. Objectifd. Moyense. Contraintesf. Besoins et faisabilitég. Validation <p>2. Organisation du projet</p> <ul style="list-style-type: none">a. Modèle d'organisationb. Rôle des acteursc. Plan d'actiond. Planificatione. Système d'informationf. Suivi et reporting <p>3. Déroulement du projet</p> <ul style="list-style-type: none">a. Etapes<ul style="list-style-type: none">- Lancement- Réalisation- Dénouement- Effets postérieursb. Gestion transversale<ul style="list-style-type: none">- Animation d'équipe- Négociation- Mobilisation, motivation, implication- Imprévus et dysfonctionnements- Ajustements et modifications <p>4. Evolution du projet</p> <ul style="list-style-type: none">a. Evaluation<ul style="list-style-type: none">- Réussite- Echec- Analyseb. Réorientationc. Changement d'acteursd. Mémoire et capitalisation

REMISE à NIVEAU

Intitulé

Remise à Niveau : MATHEMATIQUES

Objectifs

Révisions (niveau de base) selon les quatre modules suivants
Utiliser les opérations de base avec une calculatrice dans des situations professionnelles
Appliquer des pourcentages et calculer un taux
Comprendre et analyser des représentations graphiques
Déterminer des ordres de grandeur afin d'évaluer un résultat

Public

Public issu de formations BEP

Durée

20 à 30 heures

Pédagogie

Remise à niveau permettant aux stagiaires partant d'une base faible ou d'acquis lointains, d'être à l'aise en Mathématiques, via une révision des bases de calculs simples, des pourcentages, et l'interprétation des graphiques.

Contenu

UTILISER LES 4 OPERATIONS DE BASE

- Entiers, décimaux, classement,
- 4 opérations, calculs arrondis
- Conversions longueurs, masses, capacités

CALCULER DES POURCENTAGES

- Fractions et pourcentages
- Echelles, pourcentages, proportions
- Règle de 3

COMPRENDRE, INTERPRETER UN GRAPHIQUE

- Diagramme en bâtons
- Histogrammes, diagrammes à secteurs
- Lecture de courbe

EVALUER LES ORDRES DE GRANDEUR

- Toutes proportions gardées
- Calcul de coûts, prix
- Calculs de taxes, factures

REMISE à NIVEAU

Intitulé	Remise à niveau : LANGUE FRANCAISE COURANTE EN MILIEU PROFESSIONNEL
Objectifs	S'approprier ou se réappropriier les bases du français Améliorer sa pratique quotidienne (compréhension / expression) de la langue française en contexte professionnel Maîtriser l'essentiel du langage utile à la profession
Secteur	Tous secteurs
Public	Opérateurs de terrain ou managers rencontrant des difficultés dans l'utilisation du français au quotidien
Prérequis	Avoir été scolarisé dans son pays d'origine Savoir parler, lire, écrire un minimum le français
Durée	De 20 à 40 heures (de 3 à 6 jours)
Pédagogie	Apports théoriques et méthodologiques, exercices à partir de situations issues du terrain, jeux de communication, etc Approche individualisée au sein du groupe Supports papier, audio, vidéo. Animations Powerpoint. Evaluations
Contenu	OBJECTIFS A L'ECRIT <ul style="list-style-type: none">• Lire, comprendre, interpréter, analyser un document professionnel ou administratif<ul style="list-style-type: none">○ une phrase simple○ une phrase complexe○ les différents types de phrase et leur ponctuation○ un texte court et simple (consigne, mail, note technique)○ un texte dense et complexe (livret d'accueil, règlement intérieur, compte-rendu, rapport)○ un schéma (mode d'emploi, plan, carte)○ reconnaître chaque type de document (formulaire, tableau, planning, bulletin, bordereau, plaquette)○ distinguer le discours direct du discours indirect○ repérer la situation de communication dans son ensemble○ cerner ce dont il s'agit (thème, mots-clés)• Produire un écrit (note, consigne, procédure, ect)<ul style="list-style-type: none">○ rédiger une phrase simple bien orthographiée, accentuée, ponctuée○ rédiger une phrase complexe dans une syntaxe correcte○ écrire un paragraphe, une lettre, une rédaction intelligibles○ remplir un formulaire, compléter un document, répondre à un mail○ compléter un schéma OBJECTIFS A L'ORAL <ul style="list-style-type: none">• Communiquer dans un cadre professionnel : les bases<ul style="list-style-type: none">○ développer ses facultés d'écoute et d'attention○ se familiariser avec la phonétique du français○ parler intelligiblement (bien articuler, atténuer son accent, éviter les idiomes et autres habitudes de langage)○ gérer ses émotions et veiller aux composantes paraverbales (attitude, voix, regard, gestes, etc)

- distinguer les registres de langage et les adapter aux destinataires
- **Joindre la parole à l'acte en situation professionnelle : l'art du dialogue**
 - se positionner et mesurer les enjeux au sein d'une situation de communication
 - rester précis et concis dans la prise de parole
 - choisir un vocabulaire approprié à chaque situation et destinataire
 - utiliser au maximum le vocabulaire de la profession
 - organiser sa réponse (introduction, développement, conclusion)
- **Argumenter autour des thèmes propres à la gestion des ressources humaines :**
 - La connaissance de soi au travail (valeurs et motivations, tempérament, capacités, aptitudes, compétences, points faibles, stratégies d'apprentissage...)
 - Le relationnel (interpersonnel, subordonné, formel, non formel, explicite, implicite, conflictuel...)
 - Comment s'adapter aux situations réelles urgentes, imprévues, difficiles
 - Les conditions de travail au sein de l'entreprise
 - L'information sur l'entreprise,
 - La communication dans l'entreprise, etc.

REMISE à NIVEAU

Intitulé	Remise à niveau : AMELIORATION DE SES TECHNIQUES D'EXPRESSION ECRITE – Niveau 1
Objectifs	Améliorer les techniques d'expression écrite en milieu professionnel (formation destinée à un stagiaire de niveau VI pour l'amener au niveau V).
Public	Tout Public
Durée	5 jours (35 heures)
Pédagogie	cours théorique et entraînement pratique en groupe.
Contenu	<p>1. Maîtriser la phrase simple: comment elle se construit, comment elle s'organise:</p> <ul style="list-style-type: none">Connaître et employer la ponctuationDistinguer une phrase simple d'une phrase complexeReconnaître la nature des principaux constituants d'une phraseTrouver la fonction des principaux éléments d'une phraseNe pas confondre les homophones grammaticaux simplesAccorder correctement les constituants d'un groupe nominal, le sujet et le verbe <p>2. Faire fonctionner une forme verbale:</p> <ul style="list-style-type: none">Comprendre la notion de "mode", de "temps", de "groupe"Distinguer le fait de "conjuguer" et le fait d'"accorder"Distinguer un temps simple d'un temps composéConjuguer aux temps simples de l'indicatifReconnaître l'auxiliaire et le participe passé d'un temps composéConjuguer au passé composé de l'indicatif <p>3. Préciser son orthographe lexicale:</p> <ul style="list-style-type: none">Savoir de quoi est constitué un mot (littéralement et phonétiquement)Savoir comment est formé un mot (radical, préfixe, suffixe)Faire varier un mot en genre et en nombre <p>4. Enrichir son vocabulaire:</p> <ul style="list-style-type: none">Distinguer le sens propre du sens figuréTrouver des mots de même sens (synonymes)Trouver des mots de sens contraires (antonymes)Utiliser les liens logiques principauxUtiliser les liens temporels principaux <p>5. Exploiter un document court et simple:</p> <ul style="list-style-type: none">Identifier le thème d'un texte et lui donner un titreIdentifier les acteurs et le contexteIdentifier la situation de communicationRelever des informations dans le texteRépondre à des questions de compréhension globale <p>6. Exploiter un document plus dense et complexe:</p> <ul style="list-style-type: none">Connaître la fonction de chaque type de document (compte-rendu, rapport, etc.) <p>7. Produire un écrit:</p> <ul style="list-style-type: none">Rédiger une phrase simple dans une syntaxe correcteRédiger une phrase complexe dans une orthographe correcteRédiger un paragraphe, une lettre, une reformulation intelligiblesRemplir un formulaire, compléter un document, répondre à un mailSynthétiser un document ou un ensemble de documentsCompléter ou construire un schéma avec légendes

REMISE à NIVEAU

Intitulé	Remise à niveau : AMELIORATION DE SES TECHNIQUES D'EXPRESSION ECRITE – Niveau 2
Objectifs	améliorer ses techniques d'expression écrite en milieu professionnel (formation destinée à des stagiaires de niveau V pour l'amener au niveau IV).
Public	Tout Public
Durée	3 jours (21 heures)
Pédagogie	cours théorique et entraînement pratique en groupe.
Contenu	<p>1. Lire, comprendre, interpréter, analyser un document professionnel ou administratif :</p> <ul style="list-style-type: none">Une phrase simpleUne phrase complexeLes différents types de phrase et leur ponctuationUn texte court et simple (type consigne, mail, note technique)Un texte dense et complexe (type règlement intérieur, compte-rendu, rapport, etc)Un schéma (type mode d'emploi, plan)Reconnaître chaque type de document (formulaire, tableau, planning, bulletin, bordereau, plaquette, affiche)Reconnaître le discours direct du discours indirectRepérer la situation de communication dans son ensembleCerner ce dont il s'agit (thème, mots-clés et passages importants) <p>2. Produire un écrit :</p> <ul style="list-style-type: none">Rédiger une phrase simple bien orthographiée, accentuée, ponctuéeRédiger une phrase complexe syntaxiquement correcteEcrire un paragraphe, une lettre, une rédaction intelligiblesRemplir un formulaire, compléter un document, répondre à un mailCompléter un schéma à l'aide de légendes, de couleurs ou autres indications <p>3. Argumenter autour des thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- La connaissance de soi au travail (valeurs et motivations, tempérament, capacités, aptitudes, compétences, points faibles, stratégies d'apprentissage...)- Le relationnel (interpersonnel, subordonné, formel, non formel, explicite, implicite, conflictuel...)- Les enjeux de la communication et les différentes identités du communicant- Comment s'adapter aux situations réelles urgentes, imprévues, difficiles... et être satisfait au travail- Comment s'épanouir dans son travail et aller vers une évolution constructive.

REMISE à NIVEAU

Intitulé	Remise à niveau : ANGLAIS DES AFFAIRES
Objectifs	Mener une négociation ou une conversation en anglais des affaires
Public	Tout Public
Durée	3 jours (21 heures) ou formule Coaching
Pédagogie	Remise à niveau permettant aux stagiaires partant d'une base faible ou d'acquis lointains, d'être à l'aise en anglais, via une révision des bases de la grammaire, du vocabulaire, des expressions.
Contenu	<p>PRESENTATIONS</p> <ul style="list-style-type: none">• Présenter son entreprise avec support,• Présenter de courts sujets (organisation, procédures, projets, graphique...),• Répondre aux questions simples. <p>NEGOCIATIONS/REUNIONS</p> <ul style="list-style-type: none">• Etre à l'aise avec le déroulement d'une négociation ou d'une réunion; expressions clés. <p>TELEPHONER</p> <ul style="list-style-type: none">• Répondre, orienter les appels, obtenir un RDV, résoudre un problème, faire préciser et se faire comprendre. <p>EXPLICATIONS TECHNIQUES</p> <ul style="list-style-type: none">• Décrire le fonctionnement d'une machine, décrire un processus ou une procédure, lire les instructions techniques et les ré expliquer, écrire un document technique. <p>REDACTION DE DOCUMENTS</p> <ul style="list-style-type: none">• Ecrire un courrier, un fax, un mémo ou une lettre interne, demander ou donner des renseignements par écrit, écrire un compte-rendu simple, préparer un ordre du jour. <p>LECTURE DE DOCUMENTS TECHNIQUES</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprendre le fonctionnement du langage technique à l'écrit.

REMISE à NIVEAU

Intitulé

Remise à niveau : BUREAUTIQUE en Pratique (Word, Excel, Internet/messagerie)

Objectifs

Remise à niveau permettant aux stagiaires partant d'une base faible ou d'acquis lointains, d'être à l'aise dans l'utilisation courante des outils bureautiques, via une révision des bases.

Public

Tout Public

Durée

3 jours (21 heures)

Contenu

PRISE EN MAIN DU MICRO-ORDINATEUR

- L'environnement Windows
- Notions sur les logiciels
- Notions sur la gestion des fichiers
- Les unités de stockage

TRAITEMENT DE TEXTE : WORD

- Présentation de Word
- Créer son premier document
- Utiliser les outils de Word
- Mises en forme, et mises en page

TABLEUR : EXCEL

- Présentation d'Excel
- Saisir dans une feuille Excel
- Utiliser les calculs et les fonctions simples d'Excel
- Présenter et imprimer un tableau

DECOUVRIR INTERNET

- Qu'est-ce qu'Internet
- Se connecter à Internet

INTERNET EXPLORER

- Présentation de la fenêtre
- Naviguer sur le Web
- Les favoris
- Personnaliser Internet Explorer

FAIRE UNE RECHERCHE

- Les outils de recherche
- Faire une recherche simple
- Saisie des mots clés
- Résultat de la recherche

TELECHARGER UN FICHIER

- Télécharger un fichier
- Utiliser Win zip

UTILISER LE COURRIER ELECTRONIQUE AVEC OUTLOOK EXPRESS

- Structure d'une adresse Email
- Lancement d'Outlook Express
- Adresser un courrier
- Lire un message/Répondre à un message
- Utiliser le carnet d'adresse
- Adresser un message avec pièce jointe•

INFORMATIQUE

Intitulé	INFORMATIQUE : ITIL bonnes pratiques et gouvernance des systèmes d'information
Objectifs	Présentation générale d'ITIL permettant aux personnels des études et de la production informatique d'appréhender les bonnes pratiques et la gouvernance des systèmes d'information.
Public	Personnels Etudes/production informatique
Durée	1 jour (7 heures) ou en ateliers thématiques
Contenu	<p>Présentation générale d'ITIL et de la gestion de service</p> <ul style="list-style-type: none">- L'histoire d'ITIL : ses origines, ses acteurs- La philosophie d'ITIL et les concepts principaux sous jacents : approche client, approche processus, cycle de vie.- Les domaines couverts par ITIL : Perspective Métier (Business Perspective), Gestion de l'Infrastructure (ICT Infrastructure Management), Gestion des Applications (Application Management), Gestion de service (Service Management). Soutien des Services (Service Support) et Fourniture des Services (Service Delivery).- Présentation de la gestion de service et de sa problématique. Comprendre l'apport d'ITIL dans la gestion de la performance du système d'information.- Savoir utiliser le référentiel : structure documentaire d'ITIL <p>Présentation du Service Support</p> <ul style="list-style-type: none">- Description des différents processus et fonctions qui composent le Service Support (Le support des services).- Synoptique d'enchaînement des processus du Service Support.- Le centre de services (Service Desk).- La gestion des configurations (Configuration Management).- La gestion des changements (Change Management).- La gestion des mises en production (Release Management).- La gestion des incidents (Incident Management).- La gestion des problèmes (Problem Management). <p>Présentation du Service Delivery</p> <ul style="list-style-type: none">- Description des différents processus et fonctions qui composent le Service Delivery (La fourniture de service).- Synoptique d'enchaînement des processus du Service Delivery.- Rappels sur le concept qualité et l'amélioration continue (PDCA).- Gestion des niveaux de services (Service Level Management) : définition et actualisation des ententes sur les niveaux de service (Service Level Agreements, SLA).- Gestion de la disponibilité (Availability Management).- Gestion de la continuité des services (Service Continuity Management) : analyse des risques et vulnérabilités.- Gestion des capacités (Capacity Management) : plan de capacité, adaptation des infrastructures aux besoins présents et futurs.- Gestion financière (Financial Management).- Interactions entre les processus des modules Soutien et Fourniture des services.- L'intervenant aborde la démarche de mise en place des bonnes pratiques d'ITIL et propose un schéma type de projet de mise en œuvre des processus et du centre d'assistance couvrant les différentes étapes à traiter et leur enchaînement.

- Synthèse sur le fonctionnement du Service Management.
- Réflexions sur les bonnes pratiques et le professionnalisme.
 - Mettre en œuvre ITIL : comment s'y prendre, pièges à éviter.

Conclusion, Auto évaluation : Exemples de QCM certification

BILAN DE COMPETENCES

Intitulé

BILAN DE COMPETENCES SALARIES

Objectifs

Analyser ses aptitudes, ses compétences personnelles et professionnelles, ses motivations.
Gérer ses ressources personnelles, organiser ses priorités professionnelles
Utiliser ses atouts comme instrument de négociation pour un emploi, une formation ou en terme de choix de carrière.
Restaurer sa confiance en ses capacités
Elaborer un plan d'actions en vue d'un changement de poste ou de profession.

Public

Tout public (salarié volontaire)

Durée

Maxi 24 heures

Méthodologie

Approche personnalisée, entretiens individuels, tests de personnalité, de motivation, etc...Aide à la recherche documentaire sur les emplois

Contenu

1 - Phase préliminaire (Analyse de la demande et définition d'un plan de travail)

- Confirmer l'engagement dans la démarche
- Définir et analyser la nature des besoins
- Définir des objectifs
- Information sur les conditions de déroulement du bilan de compétences et les méthodes et techniques mises en œuvre

2 - Phase d'investigation

Bilan personnel

- Analyser ses motivations personnelles, vos valeurs
- Identifier ses compétences et aptitudes et, le cas échéant, évaluer ses connaissances générales
- Détermination du potentiel et des axes de progrès

Bilan professionnel

- Analyse du parcours professionnel
- Evaluation des compétences développées
- Identification des capacités transversales
- Déterminer ses possibilités d'évolution professionnelle

Projet professionnel, validation, mise en œuvre

- Détermination des éléments du projet
- Elaboration d'un plan d'actions
- Elaboration d'un argumentaire

3 - Phase de conclusion (entretiens personnalisés)

- Prendre connaissance des résultats détaillés de la phase d'investigation
- Recenser les facteurs susceptibles de favoriser ou non la réalisation d'un projet professionnel et, le cas échéant, d'un projet de formation
- Prévoir les principales étapes de la mise en œuvre de ce projet.
- Présentation et commentaires sur le document de synthèse remis au bénéficiaire.

Nota : nos consultants chargés de réaliser les bilans de compétences sont soumis aux dispositions pénales relatives au secret professionnel.

AXE & TRANSITION : Qui sommes-nous ?

Un cabinet de consultants dédiés au management de transition pour les entreprises industrielles et commerciales.

Nos ressources:

- Experts dans la conduite d'interventions de conseil dans les fonctions marketing & commerciales
- Experts en organisation et gestion industrielle.
- Experts en mise œuvre et utilisation de systèmes d'information.
- Experts en intégration de nouvelles technologies
- Experts en formation / Coaching

Notre vocation

Accompagner les dirigeants d'entreprises industrielles et commerciales dans leurs projets de développements stratégiques.

Nos domaines d'interventions :

- Aide au développement des facteurs de compétitivité marketing & commercial
- Aide au développement de l'innovation aux changements organisationnels avec l'intégration de nouvelles technologies
- Aide au Transfert de compétences (formations / coaching)

En réponse aux problématiques de l'Entreprise

- Anticiper les mutations économiques, technologiques et réglementaires
- Elever le niveau compétitif de l'entreprise
- Rester compétitif face à la concurrence
- Accéder à des marchés à plus forte valeur ajoutée
- Élever le niveau de compétences

5 bonnes raisons de choisir Axe & Transition

1. Nous sommes des consultants experts dans la conduite d'intervention de conseil dans les fonctions marketing & commerciales et d'organisation des systèmes d'information
2. Nos domaines de compétences sont complémentaires
3. Nous intervenons « en coproduction » avec le dirigeant de l'entreprise
4. Nos outils et notre méthodologie sont formalisés
5. Nos solutions techniques et financières sont à « vos mesures ».

Nos Références nous font confiance ...

ADB SIEMENS, AKZO (Peintures), BOURDON (Appareils de mesures), CARNAUD METALBOX (Emballage), CERGI, CEZANNE SOFTWARE (Sté internationale de logiciels RH), FAIVELEY (Ferroviaire), Groupe Logement Français, Groupe SAFRAN : Snecma ; I.N.P.I, MANAGING CARRIERES, PECHINEY (Packaging), PLASTIC OMNIUM (Container), SOMMER ALIBERT(Automotive), SWISSPORT France (Aérien), TOTAL (Lubrifiants), WORTHINGTON CREYSSENSAC.

Axe & Transition
12 rue des Gâtines
75020 PARIS
Tel: 01 47 97 27 54

mail: contact@axe-transition.com