



EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE



Les fondamentaux pour exercer le rôle de tuteur

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Les fondamentaux pour exercer le rôle de tuteur

Objectifs

- *Bien se positionner en tant que tuteur*
- *Accueillir les alternants sans discrimination*
- *Proposer des situations de travail adaptées à la personne tutorée*
- *Partager ses connaissances et son savoir-faire*
- *Communiquer dans le respect de chacun*
- *Conduire les entretiens clés du tutorat*
- *Evaluer pour faciliter la progression*

Vous allez apprendre à

Définir les contours du tutorat

- ✓ Cadre, définition et enjeux du tutorat,
- ✓ Les missions du tuteur : organiser, intégrer, former, accompagner, évaluer,
- ✓ Identifier vos propres motivations et votre rôle en tant que tuteur.

Réussir l'accueil et l'intégration :

- ✓ Objectifs de l'accueil et de l'intégration
- ✓ Les pratiques facilitant l'intégration

Organiser la transmission des compétences :

- ✓ Découvrir les clés de la transmission
- ✓ Définir les missions, les activités et organiser le parcours du tutoré
- ✓ Accompagner l'apprenant au quotidien

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
<ul style="list-style-type: none"> ● Sensibiliser et former des collaborateurs afin qu'ils assurent la fonction de tuteur dans l'entreprise, avec efficacité et sérénité. ● Devenir tuteur, c'est partager ses savoir-faire, accompagner la montée en compétences au plus près des besoins de terrain, aider à s'intégrer dans l'entreprise. Pour accompagner au mieux, le tuteur doit prendre conscience de ses propres savoirs et savoir-faire, mettre des mots sur son expérience, bien communiquer, accompagner. ● Cette formation au tutorat vous fournit méthodes et outils pour préparer vos rencontres avec la personne que vous accompagnez, et la conduire progressivement vers l'autonomie dans ses activités. ● Acquérir des outils et méthodes d'accompagnement individuel 	<p>Toute personne amenée à exercer une fonction de tuteur, d'un jeune ou d'un adulte.</p>	<p>Pas de prérequis particulier</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Mise en situation</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis stagiaire</p> <p>Avis du responsable formation</p>

Le télétravail dans mon équipe

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Préparer sereinement le télétravail dans mon équipe

Objectifs

Cette formation vous présentera les principes du télétravail, les droits et devoirs qui y sont liés. Elle vous permettra d'évaluer les avantages et les inconvénients et vous apportera des pistes de réflexion pour accompagner sereinement vos collaborateurs en adaptant votre style de management. Faire la différence entre cadre et surveillance, Confiance et supervision.

Vous allez apprendre à

Maîtriser les spécificités du management de collaborateurs en télétravail

- ✓ Définir le cadre légal et les enjeux du télétravail
- ✓ Prendre conscience des bénéfices et des risques inhérents à la mise en œuvre du télétravail dans son équipe
- ✓ Identifier les difficultés du management à distance pour le manager et le télétravailleur
- ✓ Piloter son équipe à distance

Pratiquer un management par les résultats : fixer des objectifs

- ✓ Identifier les tâches et leur temps de réalisation
- ✓ Définir les critères de qualité
- ✓ Organiser son travail et celui de son équipe
- ✓ Piloter les résultats
- ✓ Gérer les dysfonctionnements.

Communiquer en télétravail :

- ✓ Expérimenter divers outils collaboratifs
- ✓ Optimiser les outils de communication (NTCI) pour garder le contact : agenda électronique, réseaux, mails, visioconférence, logiciels de gestion de projet,....
- ✓ Animer une réunion à distance

1 Journée

Option : 3h de coaching individuel à distance de la formation (suivant fréquence)

Déroulement programme	Public	Pré requis
<ul style="list-style-type: none"> ● Identifier les conditions de réussite du télétravail dans son équipe ● Mettre en place et piloter avec succès le télétravail dans son équipe ● Accorder ou refuser le télétravail sans frustrer ● Transformer une contrainte en opportunité managériale 	Les managers	Pas de pré-requis en particulier

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis stagiaire</p> <p>Avis du responsable formation</p>

Travailler efficacement en Télétravail

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Travailler efficacement en Télétravail

Objectifs

Cette formation vous présentera les principes du télétravail, les droits et devoirs qui y sont liés. Elle vous permettra d'évaluer la compatibilité du télétravail avec votre métier et votre personnalité et vous apportera des pistes de réflexion pour organiser votre temps et votre relation avec vos collègues et manager.

Vous allez apprendre à

Comprendre le principe du télétravail et les enjeux

- ✓ Principe du télétravail
- ✓ Enjeux du télétravail.
- ✓ Place du télétravail dans la stratégie d'entreprise
- ✓ Prendre conscience des exigences du travail à distance
- ✓ Déterminer les principaux freins au télétravail

S'organiser efficacement pour mieux travailler à distance :

- ✓ Savoir aménager son poste de travail pour être efficace
- ✓ Savoir se créer un cadre de travail et se mettre en condition de travail
- ✓ Rendre productif son espace de travail, l'adapter à ses attentes et besoins
- ✓ Savoir gérer son temps
- ✓ Préparer et planifier une journée de télétravail

1 journée

Option : 3h de coaching individuel à distance de la formation (suivant fréquence)

Déroulement programme	Public	Pré requis
<ul style="list-style-type: none"> ● Comprendre les bénéfices et contraintes à passer en télétravail, pour soi et pour les différents acteurs de l'entreprise ● Modifier son organisation pour s'adapter au mieux au passage au télétravail ● Trouver le bon compromis de fonctionnement pour tirer le maximum de bénéfices du télétravail ● Préserver le lien avec son manager et son équipe tout en travaillant à distance 	Toute personne étant en télétravail ou appelée à l'être	Aucun pré-requis

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	<p>Avis stagiaire</p> <p>Avis du responsable formation</p> <p>Avis du responsable formation</p>

Transmettre des compétences à un collègue

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Transmettre des compétences à un collègue

Objectifs

Objectifs de formation:

- Développer des compétences techniques d'animation interactive
- Renforcer sa posture de formateur en se concentrant davantage sur les stagiaires

Objectifs pédagogiques:

- Découvrir le concept du jeu cadre et du jeu conférence en formation
- Expérimenter des jeux cadres, de jeux conférence et autres outils pédagogiques interactifs

Sous-objectifs pédagogiques liés aux activités interactives:

- Réviser ses connaissances
- Recueillir des informations de manière dynamique
- Favoriser la lecture active de documents techniques
- Mémoriser des faits
- Approfondir les interrelations entre des idées
- Hiérarchiser des idées
- Réaliser un brainstorming original

Vous allez apprendre à

Déterminer et délimiter le contenu de la formation

- ✓ Adapter la progression pédagogique
- ✓ Choisir les méthodes pédagogiques en fonction des objectifs
- ✓ Sélectionner les techniques d'animation pertinentes
- ✓ Choisir des supports adaptés

L'animation de la formation :

- ✓ Mettre en place les conditions de réussite d'une animation
- ✓ Comprendre son rôle de formateur
- ✓ Faciliter l'écoute et la compréhension des participants
- ✓ Déclencher la participation des stagiaires
- ✓ Gérer le temps de manière efficace
- ✓ Donner du rythme et susciter la participation
- ✓ Conclure la session de formation

Le concept de jeu cadre et de jeux conférence

- ✓ S'approprier le contenu pédagogique en tant que joueur pendant la formation de formateurs
- ✓ S'approprier le contenu pédagogique en tant que testeur à l'issue de la formation
- ✓ S'approprier le contenu pédagogique en tant que formateur

3 jours en groupe + 0.5 jour d'accompagnement personnalisé

Déroulement programme	Public	Pré requis
	Formateurs occasionnels ou professionnels	

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	<p>Avis stagiaire</p> <p>Avis du responsable formation</p> <p>Avis du responsable formation</p>



Bien vivre et bien travailler en Open Space

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Méthodologie

Objectifs

De plus en plus d'entreprise choisissent l'open space comme mode d'aménagement du lieu de travail de leurs salariés. Bruit, promiscuité, sentiment de contrôle social, cet open space n'est pas toujours bien vécu. Difficile effectivement de travailler dans un espace ouvert n'offrant aucune intimité.

On peut vite voir apparaître des signes de mal être ou d'agressivité mais également une baisse de la productivité et une motivation en chute libre.

Or, l'open space peut être agréable à vivre quand on y est préparé. A l'issue de cette formation, le stagiaire sera en mesure d'adapter ses comportements, sa communication et son organisation à l'open space.

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera en mesure d'adapter ses comportements, sa communication et son organisation à l'open space.

Vous allez apprendre à

Bien comprendre l'open space

Les atouts et les freins de l'open space en matière de bien-être

Les atouts et les freins de l'open space en matière d'efficacité au travail

S'approprier son espace pour plus de personnalisation et de concentration

Définir des règles de vie efficaces

Bien se connaître – comprendre son fonctionnement et ses besoins dans l'open space

S'adapter et s'affirmer par une connaissance de soi et des autres

Découvrir ses zones d'agressions, ses zones neutres, ses zones ressource

Comprendre son mode d'organisation dans l'espace et celui des autres

Adopter les bons comportements de travail en collectivité

S'affirmer dans le groupe et oser dire non

Bien communiquer – gérer les tensions et les conflits liés à l'open space

Connaître les principes de base de la communication bienveillante

Analyser son style de communication

Fluidifier sa communication pour une bonne cohésion

Faire preuve d'empathie et développer son écoute

Gérer les situations délicates

Anticiper les conflits

Désamorcer les situations de tension et de conflits avec ses collègues

Bien se protéger - Gérer son stress et se protéger des nuisances de l'open space

Détecter les moments de saturation avant qu'ils ne deviennent critiques

Désamorcer son stress et se protéger au quotidien

Se créer des états de bien-être pour se ressourcer plus facilement

Créer sa bulle pour rester concentré

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Apports théoriques et pratiques</p> <p>Nombreux exercices d'application permettant aux stagiaires de travailler sur des situations réelles, d'établir un plan d'action et de s'exercer à utiliser différents outils</p> <p>Support de cours complet pour un référentiel dans le temps</p>	<p>Toute personne travaillant en open space.</p>	<p>Aucun pré requis nécessaire pour suivre cette formation.</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Evaluation à chaud en fin de formation</p>	<p>Attestation de formation</p>

CS-INFO FORMATION

Mise en situation
611 avenue Dreyfous-Ducas
Port Autonome de Limay
78520 LIMAY
01.76.21.68.40
service-formation@cs-info.com



Optimiser son efficacité dans les secrétariats médicaux

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Méthodologie

Objectifs

Proposer aux secrétaires médicales et adjoints administratifs des outils pratiques visant à optimiser leur fonction et mettre en lumière les leviers d'amélioration de l'organisation et l'efficacité de leur travail.

Vous allez apprendre à

Améliorer l'organisation et l'efficacité de son travail

Bien appréhender son environnement de travail en clarifiant le rôle et les missions de la secrétaire médicale
Formaliser ses pratiques professionnelles
Identifier des partenaires et développer des collaborations
Evaluer sa charge de travail et savoir gérer son temps et ses priorités
Maîtriser son stress pour améliorer ses performances

Gérer son temps et ses priorités

Diagnostiquer son emploi du temps pour se recentrer sur ses priorités
Améliorer sa gestion du temps en hiérarchisant son travail
Repérer la surcharge et savoir tirer le signal d'alarme
Optimiser ses outils et méthodes (matrice d'eisenhower, mind mapping, parabole du temps...)
Décider de mettre en place des comportements nouveaux
Gérer son stress et gagner en sérénité

Améliorer l'efficacité de son travail

Clarifier le rôle et les missions de la secrétaire médicale
Découvrir les événements qui freinent une gestion efficace
Savoir dire non, savoir bien déléguer
Se relier à son environnement
Savoir Anticiper, évaluer et communiquer
Analyser, formaliser et diagnostiquer ses pratiques professionnelles

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques. Travail sur des situations concrètes apportées par chacun des participants. Retour d'expérience, jeux de rôles, études de cas.	AMA, adjoint administratif, CUI/CEA, EAV : employés dans les secrétariats médicaux	Aucun

Modalité d'évaluation

Questions écrites (QCM)

Mise en situation

Suivi de l'action et appréciation des résultats

Attestation de formation

Avis client

Mind mapping : un outil extrêmement efficace d'extraction et de mémorisation des informations

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Méthodologie

Objectifs

Que l'on soit amené à bâtir des projets en équipe, présenter des résultats en réunion, prendre des notes ou simplement s'organiser, il convient d'être non seulement organisé mais efficace afin de gagner en clarté et en rapidité.

Cette formation a pour objectif de favoriser la mémorisation, l'organisation et la planification tout en stimulant la créativité en acquérant un outil immédiatement utilisable dans un contexte professionnel et dans de multiples domaines d'application tels que l'animation de réunion, la planification de projet...

Vous allez apprendre à

? Accueil et présentation du programme

Notre cerveau, notre meilleur outil

La théorie des deux hémisphères
Spécificités des cerveaux gauche et droit
La pensée par analogie et la mémoire
La pensée heuristique

Fonctionnement du mind mapping

Les mots clés
Les catégories et hiérarchies de mots
L'illustration visuelle
Les avantages du mind mapping

Les principes d'utilisation

L'image centrale
Le tracé de la carte
Les techniques de la mise en exergue
L'usage des couleurs, symboles et autres codes d'association
Le classement
Les écueils du mind mapping

Trucs et astuces pour la mise en application

La préparation mentale
Les outils de travail
L'environnement de travail
Le réexamen des mind maps

Les différents usages du mind mapping

De l'application aux champs de la vie privée à ceux de l'activité professionnelle

?Nombreuses exercices d'application - Forte interactivité

?Bilan de la formation et évaluation

1 jour

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Apports théoriques et pratiques, nombreuses exercices d'application - Forte interactivité</p> <p>Support de cours formation mind mapping</p>	<p>Toute personne souhaitant développer ses capacités d'organisation et de mémorisation au service de son activité professionnelle.</p>	<p>Aucun pré-requis nécessaire pour suivre la formation Mind Mapping</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Test</p> <p>Question écrites</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>



Bilan de compétences

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Bilan de compétences

Objectifs

Analyser les motivations et intérêts professionnels et personnels. - Identifier les compétences et aptitudes professionnelles et personnelles - Déterminer ses possibilités d'évolution professionnelle. - Prendre connaissance des résultats détaillés de la phase d'investigation. - Recenser les facteurs susceptibles de favoriser la réalisation d'un projet professionnel et, le cas échéant, d'un projet de formation - Être acteur de son futur

Vous allez apprendre à

Le bilan dure 24 heures, réparties en :

8 entretiens de 2h, sur plusieurs semaines (7 à 9 en général, afin de favoriser la réflexion et la maturation du projet)

4 h de tests et questionnaires

4h de recherche d'informations

Un entretien préliminaire, qui a pour objet de :

clarifier les besoins du bénéficiaires,

confirmer son engagement dans cette démarche;

l'informer sur le déroulement du bilan de compétences, ainsi que des méthodes mises en oeuvre. Si le bilan de compétences répond aux besoins du salariés, une convention tripartite, sera alors établie entre CS-Info Formation, votre entreprise et le salarié concerné avant le début du bilan.

Une phase d'investigation permettant au bénéficiaire :

d'identifier son profil de personnalité, ses motivations, ses intérêts et ses compétences,

de s'informer sur des métiers susceptibles de lui correspondre, sur le marché du travail et les formations, et ainsi de déterminer ses possibilités d'évolutions professionnelles.

Une phase de conclusion qui permet de :

prévoir les principales étapes de la mise en oeuvre du projet défini, remettre au bénéficiaire son document de synthèse.

24 heures

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Travail sur les cas des participants. Un plan d'actions individuel permet de capitaliser sur ses points forts et travailler sur ses axes de progrès.</p>	<p>Les salariés en CDI justifiant d'au moins 5 ans d'activité professionnelle, dont 12 mois dans l'entreprise actuelle.</p> <p>Les salariés en CDD comptant 24 mois de travail, dont 4 mois au cours des 12 derniers mois, consécutifs ou non (ou 6 mois consécutifs ou non sous CDD au cours des 22 mois précédant la fin du dernier contrat de travail).</p>	<p>Aucun</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Mise en situation</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>



Bilan professionnel

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Bilan de compétences

Objectifs

Le bilan professionnel permet au salarié de dresser un inventaire de ses ressources professionnelles, faire le point sur sa carrière pour progresser avec succès, recenser ses atouts, ses freins et son potentiel professionnel, émettre des pistes pour choisir une nouvelle voie professionnelle et impliquer son entreprise dans son projet d'évolution professionnelle. Pour l'entreprise, c'est un outil pour évaluer les écarts entre les compétences acquises et celles demandées, définir les axes de progrès et/ou les besoins de formation des salariés, aider à la décision dans le cas d'un changement de fonction et encourager la mobilité interne ou externe.

Vous allez apprendre à

La démarche comprend trois phases :

Rencontre préalable entre le salarié bénéficiaire et le conseiller en bilan afin de : définir le contexte du bilan professionnel, les attentes et les perspectives d'évolution possible, fixer les objectifs visés. La présence de l'entreprise est possible lors de cette première phase.

Analyse du parcours professionnel et mise à plat des compétences, Analyse des aspirations et des intérêts professionnels, Identification des atouts et des freins en terme de savoir, savoir-faire et savoir-être,

Elaboration de pistes d'évolution possibles internes ou externes à l'entreprise, Identification des points d'appui et axes d'amélioration en fonction des pistes, Définition d'une stratégie d'action, Elaboration d'un document de conclusionco-rédigé par le bénéficiaire et le consultant. Son contenu reste la propriété exclusive du bénéficiaire. Si le bilan a été réalisé sur la demande de l'entreprise, alors celui-ci peut lui être communiqué, mais seulement avec l'accord du salarié. Si le bilan s'inscrit dans une démarche de mobilité interne, à la demande de l'entreprise et avec l'accord du salarié, une rencontre tripartite peut avoir lieu à l'issue du bilan afin de présenter les conclusions du bilan professionnel.

Déroulement programme

Le bilan dure 8 heures, réparties en 4 séances de travail individuelles de 2h00 chacune, à intervalle de 2 semaines. Divers techniques et outils sont utilisés avec un travail écrit personnel en amont nécessaire entre les séances Ce travail constitue la base de discussion des séances.

Public

Tout salarié. Le bilan professionnel prend en compte les projets de l'entreprise et les aspirations et compétences du salarié. Cette approche s'inscrit dans un processus de mobilité interne et/ou externe.

Pré requis

Accords du salarié et de l'entreprise.

Modalité d'évaluation

Travail écrit

Mise en situation

Suivi de l'action et appréciation des résultats

Attestation de formation

Avis client

CDD - Temps partiels - Intérimaires Comment les gérer

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Acquérir ou perfectionner ses connaissances sur les spécificités du CDD et du contrat à temps partiel pour en maîtriser les conditions et en assurer une bonne gestion.

Vous allez apprendre à

LE CONTRAT A DUREE INDETERMINEE

Rappel sur le cadre juridique du contrat

Notions de contrat de travail
Les différents types de contrats de travail
Limites et conditions de conclusion des contrats

Conditions et Caractéristiques du Contrat à Durée Déterminée

Cadre réglementaire
Les cas de recours et durées
Les CDD spécifiques ou d'usages
Le motif

LA GESTION DU CONTRAT A DUREE DETERMINEE

Conclusion du contrat

- Formalisme
Contenu – Clauses obligatoires – Délai de conclusion
- Spécificités de la période d'essai

Les CDD de remplacement et leurs spécificités

- Le contrat de date à date
- Le contrat sans terme précis

Le renouvellement du CDD

- Conditions
- Effets sur la durée

La succession des CDD

- Conditions
- Période de carence et exceptions

La fin du Contrat à Durée Déterminée

L'échéance du terme
L'issue du CDD à terme imprécis
Les cas de rupture anticipée

LE CONTRAT A TEMPS PARTIEL

Spécificités du contrat à temps partiel

Cadre réglementaire
Conditions - Formalisme - Clauses obligatoires
Droit des salariés à temps partiel

L'exécution du contrat

Condition de réalisation d'Heures Complémentaires
L'avenant de complément d'heure
Conditions de modification des éléments du contrat
Incidences des dispositions conventionnelles

Particularité du Temps partiel Thérapeutique

Origine et conditions
Procédure et effets sur le contrat
Statut du salarié
Indemnisation

1 jour

Déroulement programme	Public	Pré requis
Prise en compte des attentes des participants - Exposés théoriques - Etudes de cas pratiques - Echanges avec le groupe - Exercices d'appropriation - Vidéo-projection	Direction d'entreprise ou d'unité, Responsable RH, Assistant(e) RH ou paie, Responsable de service, Manager, Comptable.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Fiche d'évaluation	Attestation de formation Avis client

Sécuriser l'application du DROIT DISCIPLINAIRE

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Rappeler le cadre légal et acquérir outils et méthodes pour réagir avec efficacité face à un comportement fautif - Savoir appliquer une sanction disciplinaire appropriée - Connaître les procédures pour optimiser et sécuriser au mieux les conséquences.

Vous allez apprendre à

Rappel du cadre réglementaire du droit disciplinaire

- Le cadre légal
- Lien avec le règlement intérieur

Droit disciplinaire et gestion du personnel

- Opportunité du recours au pouvoir disciplinaire
- Rôle du manager
- Suivi et Autres issues

Identifier et qualifier : comportements - Fautes - Sanctions

- Réagir face au comportement du salarié
- Définir les comportements constitutifs de faute, insuffisance...
- Gravité des agissements fautifs • Notions de sanctions
- Types et échelle des sanctions • Proportionnalité faute - sanction
- Faire le choix de la sanction (avertissement, mise à pied...)
- Sanctions interdites et Prescriptions
- La mise à pied conservatoire

Mise en œuvre du pouvoir disciplinaire

- Détail de la procédure appropriée
- Délais et prescriptions
- Notification et mise en application

1 jour

Déroulement programme	Public	Pré requis
Prise en compte des attentes des participants - Exposés théoriques - Etudes de cas pratiques - Echanges avec le groupe – Mise en situation - Vidéo-projection	Direction d'entreprise - Responsable d'unité, de secteur, d'agence, de service - Assistant (e) RH - Membre du service personnel / Paie - Toute personne en charge de la gestion du personnel dans l'entreprise.	Aucun

Modalité d'évaluation

Mise en situation

Exercice

Fiche d'évaluation

Suivi de l'action et appréciation des résultats

Attestation de formation

Avis client

La nouvelle Délégation Unique du Personnel Mise en place et Gestion

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Connaître la nouvelle réglementation applicable sur la DUP et son fonctionnement. Rappeler les attributions des différentes instances et les obligations de l'entreprise

Vous allez apprendre à

Les nouvelles dispositions applicables

- Le dispositif de représentation dans l'entreprise et la loi sur le dialogue social
- Retour sur le décret d'application de la nouvelle DUP et de l'instance unique
- Délégation Unique ou choix de l'instance unique
- Processus de mise en œuvre et information du personnel
- Calcul des effectifs par catégories - Collèges et répartition
- Conditions d'électorat et d'éligibilité

La préparation des élections

- Informations, affichages, et modalités de convocations des organisations syndicales
- Protocole préélectoral : Elaboration - Négociation - Publication...
- Enregistrement et communication des candidatures
- Organisation du vote par correspondance
- Matériel électoral - Lieux - Bureau de vote...

Organisation et déroulement des opérations électorales

- Déroulement du scrutin : horaires - composition du bureau de vote...
- Dépouillement du scrutin : Méthode de décompte des voix et d'attribution des sièges
- Proclamation des résultats
- Communication : PV - Affichages ...

Mise en place et gestion des instances représentatives

- La Moyens matériels : Local - Panneaux d'affichage - Téléphone...etc....
- Première réunion de mise en place : quel contenu ?
- Organisation pour la gestion des réunions : Convocations, ordres du jours, questions, animation, compte rendu...
- Gestions des mandats : organisation, suivi des délégations...

1 jour

Déroulement programme	Public	Pré requis
Direction d'entreprise, Responsable ou membre de service RH ou administratif, Responsable d'agence ou d'unité, Toute personne en charge des opérations électorales d'entreprise	Direction d'entreprise, Responsable ou membre de service RH ou administratif, Responsable d'agence ou d'unité, Toute personne en charge des opérations électorales d'entreprise	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Fiche d'évaluation	Attestation de formation Avis client



Actualité en Droit du travail et Paie

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Connaître les nouvelles règles et leurs incidences sur la gestion du personnel et la paie. Obtenir des réponses aux questions pratiques. Maîtriser les dernières actualités en matière de législation, de paie et de jurisprudence.

Vous allez apprendre à

Evolution de la réglementation en Droit du travail et Paie

Les impacts de la loi travail : dispositions applicables et futures en gestion de personnel et paie
La nouvelle délégation unique du personnel : décret de mise en application
Pénibilité : prise en compte des 6 derniers facteurs
Information du CE et consultation du CHSCT
Réforme de l'inspection du travail : extension des pouvoirs de l'inspecteur
Défenseur syndical : décret sur les conditions d'exercice de la mission
Le nouveau bulletin de paie à mettre en place

Actualité récente Droit et Paie ž

Sujets divers selon dernière évolution de l'actualité

Jurisprudence des derniers mois (selon actualité) ž

Analyse synthétique de quelques arrêts

1 jour

Déroulement programme	Public	Pré requis
Prise en compte des attentes des participants - Exposés théoriques - Réponse aux questions - Confrontation de points de vue - Echanges avec le groupe - Vidéoprojection.	Responsable de service, Manager, Dirigeant de TPE/PME, Agent de maîtrise, Responsable ou membre de service RH, toute personne ayant à connaître la réglementation du travail et de la paie.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Question et fiche d'évaluation	Attestation de formation

CS-INFO FORMATION
611 avenue Dreyfous-Ducas
Port Autonome de Limay
78520 LIMAY
01.76.21.68.40
service-formation@cs-info.com



Assitant(e) RH et PAIE Cycle 6 journées

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Acquérir ou actualiser les bases de droit du travail et de paie indispensables pour gérer le personnel au quotidien. Etre à même de réaliser les opérations courantes de gestion du personnel et savoir mettre en oeuvre les procédures afin de sécuriser la gestion des contrats.

Vous allez apprendre à

L'embauche - Le choix du contrat de travail

- Gérer l'embauche : formalités et obligations
- Règles d'emploi de certains travailleurs : Etrangers - Jeunes - Handicapés
- Les différents types de contrats - Les clauses obligatoires ou facultatives
- Le contrat à temps partiel
- Le CDD : Conditions, renouvellements, successions

Les suspensions du contrat - La gestion des absences

- Gérer les absences pour maladie - AT - maternité
- Les Congés Payés
- Les autres types d'absences et congés.

Principaux modes de rupture du contrat de travail

- Tour d'horizon des différents types de ruptures
- Synthèse des procédures des principales fins de contrats : - Démission - Fin de CDD - Rupture conventionnelle - Licenciement Les fondamentaux de la paie
- Salaire de base - Mensualisation - Entrée / Sortie
- Les éléments du brut : HS - HC - Absences - Primes – Divers autres
- Ecritures en paie des Absences maladie – AT – maternité - Valorisation de l'absence - Complément employeur et régularisation des IJSS
- Calcul et paiement des Congés payés • Passage du brut au net – Principe des cotisations
- Eléments de paie non soumis à cotisations Pouvoir disciplinaire : les bases de sa mise en oeuvre

- Le Règlement intérieur : mise en place et contenu
- Comment réagir face à un comportement fautif
- Notions de fautes et de sanctions - Prescriptions - Interdictions
- La proportionnalité et la progression des sanctions
- Maîtriser la procédure des sanctions légères

Registres, affichages, déclarations obligatoires, liaisons organismes

- Registres à tenir à disposition et affichages dans les locaux
- Déclarations à réaliser en gestion du personnel
- Médecine du travail, CPAM, Pôle emploi, Inspection du travail

6.00

Déroulement programme	Public	Pré requis
Prise en compte des attentes des participants, exposés théoriques, débats et mises en situation. Vidéo –projection - Contrôle des acquis.	Responsable ou Assistant(e) RH, membres des services paie / personnel, Assistant(e) de Direction, Direction de TPE, Personne en charge de la gestion du personnel.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Fiche d'évaluation	Avis client

L'indispensable du Droit du travail pour la maîtrise et le manager

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Connaître les éléments indispensables du droit du travail pour gérer à son niveau les situations courantes de l'exécution du contrat de travail. Appréhender les notions du pouvoir disciplinaire, de représentation du personnel, et être l'interlocuteur avisé du service RH / Paie. Gérer ses équipes avec une connaissance des bases de réglementation du travail.

Vous allez apprendre à

L'embauche et le Contrat de travail

- L'embauche
- Règles d'accès à l'emploi, obligations, formalités.
- Le choix, l'élaboration et la conclusion du contrat de travail
- Différents types de contrats, spécificités formes et contraintes...
- Le Contrat à Durée Déterminée > Cas de recours, motifs, forme, contenu, renouvellement, successions...
- Le Contrat à Temps Partiel > Conditions, spécificités, forme, contenu.
- Le recours au travail temporaire
- Les contrats aidés
- Les stagiaires

L'exécution du contrat

- La modification de la relation contractuelle de travail
- Différents types d'absences, congés payés, autres types de congés, jours fériés, absences diverses...
- Maladie et Accidents du travail : conséquences
- Les heures supplémentaires et les heures complémentaires > Limites et conséquences
- Le Pouvoir disciplinaire - Le règlement intérieur > Fautes, sanctions, proportionnalité, synthèse de procédure > Harcèlement et discrimination

La fin du contrat de travail

- Les différents modes de ruptures du contrat de travail
- Les licenciements pour motif personnel - Le licenciement économique
- Les instances représentatives du personnel
- La représentation syndicale
- Les représentants du personnel (DP, CE, DUP, CHSCT)
- Les heures de délégation et les réunions (droits et devoirs)

Médecine du travail - Inspection du travail

- Rôle et mission de la médecine du travail
- Portée de l'avis du médecin du travail sur l'aptitude des salariés
- Les relations avec l'inspection du travail (compétences et pouvoirs)

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Prise en compte des attentes des participants - Exposés théoriques - Etudes de cas pratiques - Réponses aux questions - Echanges avec le groupe - Exercices d'appropriation - Vidéo-projection.	Direction d'agence ou d'unité, Agent de maîtrise, Responsable de service, Manager.	Aucun
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Exercice Cas pratique	Attestation de formation	
Fiche d'évaluation	Avis client	

Organiser les élections des IRP (DP, CE, DUP) et la gestion des instances représentatives

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Connaître ou revoir les obligations en matière de représentation du personnel. Faire le point sur la procédure d'organisation et de déroulement des élections professionnelles. Organiser la gestion des IRP. Etre en mesure d'organiser la mise en place ou le renouvellement des instances représentatives du personnel.

Vous allez apprendre à

Obligations de l'employeur en matière de représentativité du personnel

- Rappel des obligations légales (effectifs, mandats, sièges...)
- Évolutions récentes en représentation du personnel (DUP)
- Effectif ; qui prendre en compte ?
- Processus de mise en œuvre et information du personnel
- Calcul des effectifs par catégories - Collèges et répartition
- Conditions d'électorat et d'éligibilité

La préparation des élections

- Informations, affichages, et modalités de convocations des organisations syndicales
- Protocole préélectoral : Élaboration - Négociation - Publication...
- Enregistrement et communication des candidatures
- Organisation du vote par correspondance
- Matériel électoral - Lieux - Bureau de vote...

Organisation et déroulement des opérations électorales

- Déroulement du scrutin : horaires - bureau de vote...
- Dépouillement du scrutin : Méthode de décompte des voix et d'attribution des sièges
- Proclamation des résultats
- Communication : PV - Affichages ...

Mise en place et gestion des instances représentatives

- Les Moyens matériels : Local - Panneaux d'affichage - Téléphone...etc....
- Première réunion de mise en place : quel contenu ?
- Organisation pour la gestion des réunions : Convocations, ordres du jours, questions, animation, compte rendu...
- Gestion des mandats : organisation, suivi des délégations...

Le plus... En formule intra entreprise, donc personnalisée, cette formation permet de préparer l'organisation (calendrier, notes, convocations, affichages...) des futures élections de l'entreprise, et d'élaborer le protocole pré-électoral.

1 jour

Déroulement programme	Public	Pré requis
Prise en compte des attentes des participants, apports théoriques, exercices de dépouillement, vidéo projection. Remise d'une documentation de synthèse comprenant des modèles.	Direction d'entreprise, Responsable ou membre de service RH ou administratif, Responsable d'agence ou d'unité, Toute personne en charge des opérations électorales d'entreprise.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Exercice	Attestation de formation
Question écrites	Avis client
Fiche d'évaluation	

L'application du droit du travail dans les TPE

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Connaître les règles principales et les aspects pratiques pour réaliser les différentes opérations relatives à l'exécution des contrats de travail et à la gestion du personnel dans les petites entreprises. Etre en mesure de gérer le contrat de travail de son salarié.

Vous allez apprendre à

L'EMBAUCHE ET LE CONTRAT DE TRAVAIL

- L'embauche - Règles d'accès à l'emploi, obligations, formalités
- Le choix, l'élaboration et la conclusion du contrat de travail Différents types de contrats, spécificités formes et contraintes, clauses obligatoires, clauses facultatives ou recommandées...
- Gérer les Contrat à Durée Déterminée (CDD) Recours, motifs, forme, contenu, renouvellement, successions...
- Le recours au travail temporaire • Utiliser le contrat à Temps Partiel - Conditions, spécificités, forme, contenu,
- Les contrats aidés • Les stagiaires

LA VIE DU CONTRAT

- Les heures supplémentaires et les heures complémentaires –
- Définition, conditions, conséquences, le contingent, modalités ...
- Les suspensions de l'exécution du contrat
- Gérer les absences, congés payés, autres types de congés, jours fériés, ...
- Maladie et Accidents du travail, conséquences,
- Modifier la relation de travail (horaire, fonction, lieu, ...)
- Changement des conditions de travail, modification du contrat, procédures...
- Comment réagir face à un comportement fautif - Notions de base sur le pouvoir disciplinaire - Harcèlement et discrimination

LA FIN DU CONTRAT DE TRAVAIL

- Les principaux modes de ruptures du contrat de travail
- Les licenciements pour motif personnel - Le licenciement économique
- Synthèse des différentes procédures : Etapes, délais...
- Le départ du salarié

LES RELATIONS AVEC LA MEDECINE DU TRAVAIL ET L'INSPECTION DU TRAVAIL

- Portée de l'avis du médecin du travail sur l'aptitude des salariés
- Les relations avec l'inspection du travail (compétences et pouvoirs)

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Prise en compte des attentes des participants, exposés théoriques sur la réglementation, débats et études de cas. Contrôles des acquis - Vidéo projection - Les stagiaires sont régulièrement en situation active (résolution de cas pratiques, réaction à des propositions, « quiz », concertation)</p>	<p>Dirigeant de TPE, Artisan, commerçant. Toute personne en charge de la gestion du personnel dans l'entreprise ou désirant acquérir les connaissances nécessaires pour gérer le personnel.</p>	<p>Aucun</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Mis en situation</p> <p>Quiz</p> <p>Fiche dévaluation</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>



Réussir l'entretien professionnel Mode d'emploi

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Faire le point sur les nouvelles obligations issues de la loi de mars 2014. Repérer les enjeux, préparer et organiser l'entretien. Acquérir outils et méthodes pour en optimiser le résultat. Savoir mener les entretiens professionnels et accompagner l'encadrement. Etre en mesure d'accompagner le salarié dans un projet professionnel.

Vous allez apprendre à

L'entretien professionnel : nouvelle obligation

- L'obligation légale - Modalités de mise en oeuvre
- Objectifs et enjeux • Différence avec les autres types d'entretiens (Evaluation...)
- L'implication du manager • Intégration de l'entretien dans la pratique de gestion des RH
- Sanctions en cas de non réalisation des entretiens

La préparation de l'entretien

- Informations à réunir • Disposer d'un support d'entretien
- Identifier les différentes étapes • La bonne posture • Pièges à éviter

Contenu de l'entretien

- Adapter sa méthode de conduite de l'entretien
- informations à récupérer • Eléments à communiquer
- La gestion des situations complexes
- La conclusion de l'entretien

Les suites de l'entretien

- La remontée d'information vers le service RH
- L'information de l'équipe d'encadrement
- Le déclenchement d'actions éventuelles

1 jour

Déroulement programme	Public	Pré requis
Prise en compte des attentes des participants - Exposés théoriques - Etudes de cas pratiques - Echanges avec le groupe – Mise en situation - Vidéo-projection.	Responsable de service, Manager, Agent de maîtrise, Responsable ou membre de service RH, toute personne ayant à conduire ce type d'entretien.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Fiche d'évaluation	Avis client



L'essentiel de la paie

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Acquérir les techniques de base nécessaires à l'établissement d'un bulletin de paie standard. Maîtriser le calcul des éléments courants composant les salaires. Intégrer les bases légales principales relatives à la paie. Elaborer, contrôler et savoir expliquer les bulletins de paie courants.

Vous allez apprendre à

La structure du bulletin de paie

- Mentions légales et obligatoires
- Identification des différentes zones du bulletin
- Gestion des cumuls et « compteurs »

Le salaire de base

- Types de rémunérations - Composantes - Salaire minimum
- Calcul et effets de la mensualisation

Les heures supplémentaires et complémentaires

- Base, taux, calcul, limites...
- Compteurs : Contingent annuel, Repos compensateur légal...

Les indemnités et primes soumises à cotisations

- Primes : exceptionnelle, ancienneté, expérience...
- Indemnités : précarité, congés payés, préavis, départ en retraite...

Les principales rubriques pour absences

- Les absences payées et non payées (méthodes de calculs)
- Les heures de délégation

La maladie, la maternité, l'accident du travail

- Décompte de l'absence
- Droits à indemnisation
- Le complément de salaire employeur

Les congés payés

- Périodes et salaire de référence - Congé principal et 5ème semaine.
- L'indemnité de congés payés - La double méthode de calcul

Principes du mécanisme des cotisations

- Notion de plafond - Tranches et assiette de cotisation

- Principales cotisations (Sécurité sociale, Assedic, Retraite, Prévoyance, CSG et CRDS)

Les éléments qui influencent le salaire net

- Frais professionnels - Chèques repas
- Acomptes - Oppositions sur salaire

Le Net à payer et le Net imposable

- Définition et calcul des deux éléments
- Paiement du salaire

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Prise en compte des attentes des participants - Exposés théoriques - Analyse bulletin de paie - Mises en situation – Nombreux exercices pratiques – Contrôle des acquis Vidéo-projection	Membre des service paie et/ou personnel, Assistant(e) RH, Comptable, Adjoint(e) de direction, et toute personne désirant acquérir des connaissances de base en paie	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Question écrites	Attestation de formation
Fiche d'évaluation	Avis client

L'entretien de recrutement

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Savoir mener efficacement un entretien d'embauche :

Savoir préparer son entretien

Connaître les principales étapes d'un entretien constructif

Acquérir les outils d'une bonne communication dans le respect de chacun

Recourir aux techniques de communication adaptées

Vous allez apprendre à

La phase de préparation à l'entretien

Comprendre l'importance de cette préparation

Le recueil des informations importantes

Prendre en compte la discrimination et les risques encourus

Les différents outils d'évaluation

Les différents tests

Les différentes étapes de l'entretien

La prise de contact

Le contexte de l'entretien

Le savoir faire

Le savoir être

Le savoir devenir

La description du poste

La motivation

Les différents types d'entretien

Non directif

Directif

Semi directif

Quel est mon style et lequel choisir

Recourir aux techniques de communication adaptées

Le schéma de la communication

Les gestes, postures et mimiques : ce que l'on dit / ce que l'on montre

Le langage non-verbal de votre interlocuteur

Ecouter et reformuler

Établir un dialogue constructif

Recentrer la discussion

Prendre des notes

Conclure un entretien et en assurer le suivi

1 jour

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Apports théoriques et pratiques.</p> <p>Echanges interactifs.</p>	<p>Responsables et chargés de recrutement,</p> <p>responsables et collaborateurs des services RH/ personnel,</p> <p>responsables opérationnels, managers de proximité.</p>	<p>Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Mise en situation</p> <p>Fiche d'évaluation</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>



Maîtriser le contrat de travail et gérer le personnel

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Acquérir les connaissances réglementaires et les méthodologies de mise en application du droit du travail pour la gestion des ressources humaines. Comprendre les bases de la réglementation. Savoir appliquer le droit du travail. Gérer efficacement le personnel de l'embauche au départ de l'entreprise.

Vous allez apprendre à

Principes généraux du droit de travail

Les sources du droit - La hiérarchie des textes - Les règles particulières et dérogatoires

Le contrat de travail

Notion de contrat de travail - Les différents types de contrat - Choix du contrat – Clauses, contenu et rédaction du contrat

Optimiser et sécuriser le recrutement

Interdictions - Obligations - Processus de recrutement

Organisation du temps de tr

Durée du travail - Heures supplémentaires et complémentaires - L'aménagement du temps de travail - Les repos compensateurs - Le RTT - Les aménagements particuliers

La paie

Mécanisme et principes généraux
Gestion des bulletins de paie

Les cas de suspension du contrat de travail

Absences - Congés – Repos compensateur - Cas particuliers

Institutions représentatives du personnel

La représentativité syndicale - La représentativité du personnel - Mise en place des IRP - Missions et moyens d'actions des IRP -

La modification de la relation de travail

Changement des conditions de travail - Modification du Contrat - Motifs et procédures

La rupture du contrat de travail

Démission - Licenciement - Fin de CDD - Rupture amiable ou conventionnelle - Retraite - Autres cas

Les dispositifs seniors, égalité, pénibilité

Entreprises concernées – Mise en place de l'accord ou du plan d'action - Pénalité

Le conseil de prud'hommes

Composition - Organisation - Compétence – Procédure – Constitution du dossier d'une affaire

Le pouvoir disciplinaire

Notions de fautes et de sanctions - Procédures - Le contrôle Prud'homal

Relation avec les organismes extérieur

Inspection du travail - Médecine du travail – Urssaf

10.00

Déroulement programme	Public	Pré requis
Prise en compte des attentes des participants - Exposés théoriques - Analyse bulletin de paie - Mises en situation – Nombreux exercices pratiques - Vidéo-projection - Echanges avec les participants - Contrôles des acquis.	Membre du service du personnel, Assistant(e), Comptable, Adjoint(e) de direction, et toute personne désirant acquérir des connaissances en droit social.	Aucun
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Exercice Fiche d'évaluation	Attestation de formation Avis client	

Gestion administrative du personnel

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

A l'issue de la formation le participant sera à même d'organiser la gestion du suivi personnel de l'entreprise.

Vous allez apprendre à

L'embauche – le contrat de travail – l'intégration

Règles d'accès à l'emploi, obligations, formalités
Le choix, l'élaboration et la conclusion du contrat de travail (CDI - CDD - temps partiel...)
Les contrats aidés (contrat de professionnalisation, apprentissage, CI-RMA, etc)
L'enregistrement du salarié - L'ouverture du dossier
Accueil - Intégration - Visite médicale - Remise des documents d'information
Suivi de la période d'essai

L'exécution du contrat

Le suivi du temps de travail : heures supplémentaires ; heures complémentaires
Les repos compensateurs et de récupération
La gestion des absences : maladie, maternité, AT, congés spéciaux, autres...
Les congés payés : affichage, planning, comptabilisation des droits
Changement des conditions de travail, modification du contrat, procédures...
Le règlement intérieur - Notions de base sur le pouvoir disciplinaire

La fin du contrat – le départ du salarié

Synthèse des différents modes de ruptures du contrat de travail
Formalités de rupture : obligations, documents sociaux obligatoires liés à la rupture, déclarations
Connaître les phases de la procédure à respecter en matière de licenciement

L'organisation du service du personnel

L'organisation des dossiers du personnel : contenu des dossiers, conservation des documents
Les tableaux de bord du service du personnel
Registres et affichages obligatoires
Le suivi administratif des réunions des Délégués du Personnel, du CE et du CHSCT
Les notes de services - L'information du personnel – La communication interne
Le bilan social et les indicateurs sociaux

Le cadre de l'exécution du contrat et son environnement

Les sources du droit applicable : Code du travail, Convention Collective, accords d'entreprise...
La paie et le versement du salaire : principes de bases et règles imposées
Suivi de l'obligation d'emploi des handicapés
La sécurité : obligations de l'employeur et des salariés
Le principe des dispositifs : Pénibilité - Séniorité - Egalité
Principes de la responsabilité pénale de l'employeur
Les Instances représentatives du personnel : Présentation et rôles
Relations avec les organismes : Médecine du travail - CPAM – Pôle emploi – Inspection du travail ...

4 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Prise en compte des attentes des participants - Exposés théoriques, débats et études de cas - Exercices de mise en situation - Contrôles des acquis .	Membre du service du personnel, Comptable, Assistante, Responsable d'unité.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Fiche d'évaluation	Avis client



Elections professionnelles

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Connaître les principales missions des différentes IRP et leurs évolutions suite à la réforme du dialogue social. Définir le contenu d'un protocole électoral pouvant donner lieu ou non à un accord. Mettre en place tous les moyens de vote (vote traditionnel, vote par correspondance, vote électronique). Superviser le processus du scrutin, avec dépouillement et proclamation des résultats. Garantir la confidentialité et sécuriser ses pratiques.

Vous allez apprendre à

Différencier les principales missions des institutions représentatives du personnel

Le Comité d'Entreprise (ou d'établissement).
Les Délégués du Personnel.
La Délégation Unique du Personnel.
Le Comité d'Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail.
Les Délégués Syndicaux.
Le Représentant de Section Syndicale

Quand organiser les élections ?

Dépassement des seuils d'effectif :
calcul de l'effectif : CDD, intérim, ...
Modalités de remplacement des titulaires par les suppléants.
Sous quelles conditions doit-on organiser des élections partielles ?

Organiser le processus des élections et négocier le protocole pré-électoral

Convocation des organisations syndicales à la négociation du protocole d'accord pré-électoral.
Interrogation et prise en compte ou non des sous-traitants.
Validation des listes électorales.
Répartition des sièges à pourvoir par collège.
Organisation du vote par correspondance et du vote sur place.
Quid du vote électronique ?
Nouvelles conditions de validité des différentes clauses du protocole d'accord pré-électoral.
Publicité des opérations.
Propagande des syndicats : encadrer l'utilisation des NTIC.
Rôle de l'Inspecteur du Travail en cas de contentieux.

Superviser les opérations de vote

Qui peut procéder au dépouillement ?
Superviser les opérations du dépouillement.
Proclamation des résultats.
Publicité des opérations de vote et information de l'administration.
Contentieux des élections.
Protection des élus et des candidats.
Études de cas et simulations

Organiser les élections des membres du CHSCT et du secrétaire du CE

Membres du CHSCT : Appel à candidature, Modalités de vote.
Organiser la première réunion de CE et procéder à l'élection du secrétaire du CE.
Intégrer les évolutions sur la DUP.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Garantir le bon déroulement des élections et la préparation des réunions avec les représentants du personnel.	RRH en charge directe des relations sociales. Assistante/gestionnaire RH en charge des relations sociales.	Aucun
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Fiche d'évaluation	Attestation de formation Avis client	

Aménagement du temps de travail

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Maîtriser les connaissances nécessaires à la gestion du temps de travail, quels que soient les aménagements choisis par l'entreprise. Contrôler et suivre l'application des règles et sécuriser ses pratiques.

Vous allez apprendre à

Connaître les règles légales sur la durée du travail

Respecter les limites de la durée du travail.
Distinguer temps de travail effectif et temps assimilés.
Identifier les cas particuliers (temps de pause, de déplacement, d'habillage, télétravail...).

Maîtriser le temps de travail des salariés à temps plein

Comprendre les mécanismes de décompte du temps travail et de déclenchement des heures supplémentaires : paiement en espèces ou repos compensateur de remplacement ; contingent et contrepartie obligatoire en repos.
Décoder les différents types de forfaits : forfait hebdomadaire, mensuel ou annuel en heures.
Zoom sur le forfait jours (population, fonctionnement et contrôle, évolution de la jurisprudence...).

Maîtriser le temps de travail des salariés à temps partiel

Respecter les limites et contraintes légales. depuis la loi de sécurisation de l'emploi et ses assouplissements.
Identifier les différentes formes possibles (hebdomadaire, modulé, pour raisons familiales, ...).

Gérer les différents aménagements de temps de travail possible

Distinguer les différents cadres de référence : semaine ou année.
Mettre en place, modifier les aménagements temps de travail.
Gérer les rythmes de travail :
décompter les heures supplémentaires ;
incidence des absences.
Annualiser et gérer les jours de RTT.

Comprendre les mécanismes des congés payés et gérer le compte épargne temps

Décompter et appliquer les règles de prise des congés payés.
Identifier les intérêts et les limites du compte-épargne temps.
Gestion des droits, modalités d'utilisation du CET.

Suivre et contrôler le temps de travail

Mettre en place les obligations d'information.
Sécuriser ses pratiques par des modalités de contrôle adaptées (les règles de preuve).
Faire face à un contrôle de l'inspection du travail.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Les règles relatives à la gestion du temps de travail. Comprendre le cadre légal et répondre aux principales questions soulevées: Qu'est-ce que le temps de travail effectif ? Comment s'acquièrent les JRTT ? Quelles sont les problématiques soulevées pour les forfait/jours ? Comment gérer les temps partiels depuis la loi de sécurisation de l'emploi ?</p>	<p>Responsable RH, gestionnaire RH. Responsable paie et/ou administration du personnel. Toute personne en charge de la gestion du temps de travail dans son entreprise.</p>	<p>Aucun</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Questionnaire</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>



Gestion de la Formation professionnelle

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Ressources humaines

Objectifs

Connaître et intégrer les obligations de l'entreprise en matière de formation. Appréhender les différents types de formations en alternance. Elaborer et suivre le plan de formation. Etre au fait de l'actualité législative récente- Acquérir outils et méthodes

Vous allez apprendre à

Connaître les fondamentaux du droit de la formation

Obligations légales - Derniers textes et projets
Dispositifs conventionnels
Systèmes de financement

Identifier les formations en alternance et leur mise en œuvre

Apprentissage
Contrat de professionnalisation, période de professionnalisation

Gérer le Compte Personnel de Formation (CPF)

Dispositif légal
Gestion du CPF dans l'entreprise, portabilité

Gérer le Congé Individuel de Formation (CIF)

Dispositif légal
Demandes / Refus / Mise en œuvre
CIF et contrat de travail

Construire le plan de formation

Sources et analyse des besoins
Différentes catégories d'actions, choix des bénéficiaires

Organiser la consultation représentants du personnel

L'obligation de consultation du CE ou des DP
Le calendrier des réunions et les documents à transmettre
Organiser les 2 réunions obligatoires

Budget et dépenses

Contribution et versements obligatoires
Dépenses imputables

Bilan général de la journée - évaluation à chaud de la formation

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Prise en compte des attentes des participants, exposés théoriques, débats et mises en situation. Vidéo –projection - Contrôle des acquis	Responsable du personnel - Assistants de direction PME - Assistants RH - Personnes en charge de la gestion de la formation dans l'entreprise -Direction de TPE	Aucun
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Mise en situation	Attestation de formation Avis client	

Reprendre confiance en soi

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Développement personnel

Objectifs

- *Prendre conscience de ses propres ressources*
- *Développer une attitude positive au quotidien*
- *Atteindre son but en prenant confiance en soi*

Vous allez apprendre à

Apprendre à reconnaître ses qualités et ses compétences

- ✓ Prendre conscience de ses ressources
- ✓ Alimenter l'estime de soi en se reconnectant à ses valeurs
- ✓ Distinguer l'image de soi et le regard des autres
- ✓ Développer sa conscience et sa communication de soi
- ✓ Différencier son identité de ses capacités

Développer une attitude positive au quotidien

- ✓ Transformer positivement tout contact
- ✓ Les quatre attitudes d'une relation équilibrée
- ✓ Détecter ses émotions et les exprimer sans agressivité ni reproche
- ✓ S'accorder droits et permissions
- ✓ Faire un choix entre affirmation et recherche d'approbation
- ✓ Tirer une expérience positive de ses erreurs

Mieux se connaître pour gagner en confiance

- ✓ Mon positionnement et mes aspirations au sein de l'entreprise, de mon service
- ✓ Mieux communiquer pour gagner en congruence et crédibilité
- ✓ Les enjeux de la communication face aux situations de stress
- ✓ Oser prendre sa place
- ✓ Se situer et se distinguer par rapport aux autres
- ✓ Instaurer un climat de confiance

Relaxation

- ✓ Apprendre à se relaxer

Conclusion

Bilan et enquête de satisfaction

4x3h à distance en individuel

Déroulement programme	Public	Pré requis
<ul style="list-style-type: none"> ● La formation se déroule en modules de 4x3h avec un formateur en individuel à distance (en visio) ● La formation est régit par le dispositif FNE ● Une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours ● Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne ● Des évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation 	<p>Toute personne désireuse d'améliorer sa confiance en soi pour plus d'efficacité personnelle</p> <p>Toute personne souhaitant s'affirmer dans ses relations avec les autres</p>	<p>Vouloir développer son estime de soi pour s'affirmer davantage dans son poste</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Question étude de cas</p>	<p>Bilan</p> <p>Enquête de satisfaction</p>

Accompagnement personnalisé pour bien vivre sa retraite

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Développement personnel

Objectifs

Disposer des informations juridiques et fiscales liées à son départ en retraite
Mesurer l'impact du départ à la retraite au niveau personnel, familial et relationnel
Elaborer un nouveau projet de vie et s'inscrire dans une dynamique positive
Aborder de façon positive sa fin de carrière
Dédramatiser le passage du statut d'actif au statut de retraité
Identifier les "bonnes pratiques" pour conserver la mémoire de l'entreprise

Vous allez apprendre à

Mieux se connaître

Recenser ses passions et identifier les centres d'intérêts latents
Analyser ses envies, combler l'écart entre capacités et désirs
Connaître ses compétences et ses capacités objectives

La gestion du dossier de départ à la retraite

Les conditions de départ proposées par l'entreprise
Fonctionnement du système de retraite: CNAV, ARRCO, AGIRC
Les démarches pour demander sa retraite, les relations avec la mutuelle

Les aspects financiers et fiscaux

La gestion de patrimoine
Les placements financiers et immobiliers
Droit et fiscalité: comment protéger son conjoint, donations, successions

La retraite: une nouvelle dimension psychologique et sociale

Prendre conscience des changements liés au passage de la vie active à la retraite
Se préparer au changement de statut, d'environnement, d'habitudes
Se mettre en condition pour relever de nouveaux défis

Reconnaître son potentiel

Repérer ses besoins fondamentaux: physiques, intellectuels et sociaux
Repérer ses atouts et les freins à la réalisation de ses projets
Développer l'estime de soi

Elaborer son projet de vie

Envisager sa retraite comme un départ pour la réalisation de nouveaux projets
Choisir ses activités en fonction de ses besoins et valeurs
Adopter de nouveaux comportements et habitudes
Développer des relations sociales et familiales harmonieuses
Les modalités du cumul emploi-retraite, le portage salarial
Créer une association, une micro-entreprise, une entreprise

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Pédagogie interactive basée sur l'alternance d'exemples et de questions-réponses, un temps de réflexion avec le consultant pour affiner son projet personnel de vie</p>	<p>Tout collaborateur concerné par une proche cessation d'activité professionnelle, les services ressources humaines et les managers qui souhaitent accompagner leurs collaborateurs à préparer leur nouveau mode de vie</p>	<p>Etre proche d'un départ à la retraite ou depuis peu à la retraite</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Entretien oral</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>



Bien préparer administrativement sa retraite

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Développement personnel

Objectifs

Disposer des informations juridiques et fiscales liées à son départ en retraite

Vous allez apprendre à

La gestion du dossier de départ à la retraite

Les conditions de départ proposées par l'entreprise
Fonctionnement du système de retraite: CNAV, ARRCO, AGIRC
Les démarches pour demander sa retraite, les relations avec la mutuelle

Les aspects financiers et fiscaux

La gestion de patrimoine
Les placements financiers et immobiliers
Droit et fiscalités: comment protéger son conjoint, donations, successions

Elaborer son projet de vie

Envisager sa retraite comme un départ pour la réalisation de nouveaux projets
Choisir ses activités en fonction de ses besoins et valeurs
Adopter de nouveaux comportements et habitudes
Développer des relations sociales et familiales harmonieuses
Les modalités du cumul emploi-retraite, le portage salarial
Créer une association, une micro-entreprise, une entreprise

1 jour

Déroulement programme

Pédagogie interactive basée sur l'alternance d'exemples et de questions-réponses

Public

Tout collaborateur concerné par une proche cessation d'activité professionnelle, les services ressources humaines et les managers qui souhaitent accompagner leurs collaborateurs à préparer leur nouveau mode de vie

Pré requis

Etre proche d'un départ à la retraite ou depuis peu à la retraite

Modalité d'évaluation

Entretien oral

Suivi de l'action et appréciation des résultats

Attestation de formation
Avis client

Vivre une retraite réussie

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Développement personnel

Objectifs

Mesurer l'impact du départ à la retraite au niveau personnel, familial et relationnel
Elaborer un nouveau projet de vie et s'inscrire dans une dynamique positive
Aborder de façon positive sa fin de carrière
Dédramatiser le passage du statut d'actif au statut de retraité
Identifier les "bonnes pratiques" pour conserver la mémoire de l'entreprise

Vous allez apprendre à

Mieux se connaître

Recenser ses passions et identifier les centres d'intérêts latents
Analyser ses envies, combler l'écart entre capacités et désirs
Connaître ses compétences et ses capacités objectives

La retraite: une nouvelle dimension psychologique et sociale

Prendre conscience des changements liés au passage de la vie active à la retraite
Se préparer au changement de statut, d'environnement et d'habitudes
Se mettre en condition pour relever de nouveaux défis

Reconnaître son potentiel

Repérer ses besoins fondamentaux: physiques, intellectuels et sociaux
Repérer ses atouts et les freins à la réalisation de ses projets
Développer l'estime de soi

1 jour

Déroulement programme

Pédagogie interactive basée sur l'alternance d'exemples et de questions-réponses. C'est un temps de réflexion avec le consultant pour affiner son projet personnel de vie.

Public

Tout collaborateur concerné par une proche cessation d'activité professionnelle

Pré requis

Etre proche d'un départ à la retraite ou depuis peu à la retraite

Modalité d'évaluation

Entretien oral

Suivi de l'action et appréciation des résultats

Attestation de formation
Avis client

CS-INFO FORMATION
611 avenue Dreyfous-Ducas
Port Autonome de Limay
78520 LIMAY
01.76.21.68.40
service-formation@cs-info.com

CS-INFO
FORMATION



Estime de soi, source de l'efficacité professionnelle

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Développement personnel

Objectifs

Cette formation est un programme d'accompagnement personnalisé pour toute personne souhaitant améliorer ou augmenter son estime de soi et son capital Confiance.

Vous allez apprendre à

Structure des modules

La base est de 7 modules de 2h00, espacés d'une semaine chacun.
Les 14 heures peuvent également être réparties en accord avec les différents protagonistes.

Chaque module comprend une partie « théorique » à thème et une partie « personnalisée » adaptée aux besoins du bénéficiaire.

Cette base est également modulable et peut être bâtie sur-mesure.

Un travail personnel sera demandé entre chaque module afin d'intégrer et de mettre en pratique les différents outils utilisés et de garder une certaine dynamique de l'investissement personnel.

Objectifs des modules

Comprendre les mécanismes de l'estime de soi et faire le point sur soi-même
Evaluer l'impact de notre fonctionnement sur notre environnement
Renforcer les bases de l'estime de soi
Développer des relations basées sur la confiance
Augmenter l'estime de soi et des autres
Mettre en place son propre objectif

Contenu des modules

Définitions et caractéristiques de l'estime de soi
Faire le point sur soi-même et évaluer son estime de soi
Aborder le changement
Faire le point sur ses valeurs et ses croyances
Découvrir ses messages contraignants
Développer l'assertivité
Découvrir les niveaux d'ouverture
Exprimer ses besoins au lieu de critiquer
Passer de la victimisation à la responsabilisation.
Adopter les bonnes postures physiques
Mettre en place un objectif de changement

Préparation à l'autonomie

L'objectif de ces modules est de devenir rapidement autonome face à la problématique abordée.
Bilan de l'autonomie actuelle
Bilan des différents apports théoriques et pratiques.
points à renforcer ou autres points à développer.
Sujet libre

Enquête de satisfaction

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Notre intervenant est spécialisé dans l'accompagnement personnel et personnalisé dans les projets de vie comme dans le soutien psychologique. Cet accompagnement fractionné dans le temps permet au bénéficiaire une meilleure intégration des différents apports et outils utilisés.	Toute personne souhaitant augmenter son capital confiance et améliorer son estime de soi.	Etre volontaire

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Evaluation du travail personnel après chaque module	Attestation de formation Avis client

Vigilance et concentration au travail

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Développement personnel

Objectifs

À l'issue de la formation, vous serez en mesure de renforcer vos capacités de concentration et aurez réaménagé votre planning de travail pour libérer des moments de concentration au quotidien.

Vous allez apprendre à

Découvrir le mécanisme de la concentration

Distinguer concentration, attention, vigilance et alerte
Cerner les différents types d'attention
Différencier faute d'inattention et manque de concentration
Faire le lien entre stress, émotions et concentration
Autodiagnostic : de ses principaux freins à la concentration

Mieux se connaître pour mieux se concentrer

Repérer son style cognitif pour renforcer ses capacités d'attention et de concentration
Cerner ses comportements de dispersion : les signes qui ne trompent pas
Mesurer et varier son niveau d'attention en fonction des tâches à accomplir
Identifier ses courbes d'attention au cours de la journée
Soigner son hygiène de vie
Partage d'expériences : échange sur les actions déjà mises en œuvre par les participants pour favoriser leur concentration

Mobiliser ses capacités de concentration

Se centrer, se recentrer (sur soi) et se concentrer : le trio gagnant
«Faire attention... à faire attention» : le rôle clé de la respiration
Redécouvrir ses 5 sens : faire le plein des sens pour affiner sa concentration
Se débarrasser des pensées toxiques pour ne pas s'égarer
Se focaliser sur l' « ici et maintenant » pour être pleinement présent à ce que l'on fait
Réussir à prolonger son effort de concentration de quelques minutes pour terminer une tâche à temps
Mise en situation : acquisition de clés pour se concentrer facilement sur son lieu de travail
Mieux s'organiser pour optimiser les phases d'attention
Segmenter ses tâches pour laisser son attention respirer
Se fixer des priorités : distinguer l'urgent de l'important
Planifier ses objectifs par étapes pour ne pas se disperser
Accroître sa concentration émettrice pour doper sa volonté, organiser son mental et visualiser son objectif
Le pouvoir de l'auto-motivation
Exercice d'application : réaménagement de son planning de travail pour dégager des moments propices à la concentration
Rester concentré malgré les sources de distraction
Composer avec les outils parasites : mails, téléphone...
Réussir à se concentrer en bureau partagé : aménager son bureau, définir des règles de vie en commun, s'extraire de la pollution sonore...
Diviser son attention : faire efficacement deux choses à la fois
Se reconcentrer rapidement quand l'esprit a décroché
Faire des pauses : sieste flash pour recharger rapidement ses batteries et relancer sa concentration
Mise en situation : expérimentation de la technique de la bulle pour s'extraire des stimuli extérieurs, sans être coupé de son environnement. Test de la sieste flash.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Maîtriser des techniques clés pour développer sa concentration et accroître son efficacité professionnelle. Mieux s'organiser dans son travail pour ne pas s'éparpiller. Se remobiliser pour se concentrer rapidement en toute situation.</p>	<p>Toute personne désireuse de développer ses capacités de concentration pour gagner en efficacité</p>	<p>Volonté de gagner en efficacité pour se concentrer en milieu professionnel.</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Mise en situation</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>



Prendre la parole en public

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Développement personnel

Objectifs

Améliorer sa communication en travaillant sur la prise de parole et son impact. Analyser sa technique oratoire, sa gestuelle et sa voix. Améliorer la préparation de son exposé et la structuration de son intervention.

Vous allez apprendre à

Principes de base de la communication

Pourquoi communiquer-t-on ?
Indices de compréhension et d'assimilation
La communication verbale
La communication non verbale (CNV)
Nos 'messages contraignants' (A.T)
La zone de confort
La gestion du trac

Techniques oratoires

L'importance du « visuel »
Articulation
Varier le débit, le ton, le volume
Les gestes
Accentuation des mots clés
Utilisation des pauses
Les comparaisons
Tics à éviter

Comment préparer un exposé

Définir un objectif
Choisir et organiser ses idées
Structurer son intervention

- a) L'introduction
- b) Le développement
- c) La conclusion

La répartition du temps
Révision

Conclusion

Quiz
Bilan et enquête de satisfaction

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques. Notre intervenant utilise si possible les documents internes de l'entreprise pour conduire les études de cas.	Toute personne souhaitant améliorer sa prise de parole et ses interventions en public.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Quiz</p> <p>Bilan et enquête de satisfaction</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>



Maîtrise du temps et gestion des priorités

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Développement personnel

Objectifs

Identifier son rapport au temps et adopter les bons comportements. Définir ses priorités et savoir dire non. Savoir hiérarchiser ses besoins et organiser le temps de travail. Apprendre à utiliser les outils adaptés

Vous allez apprendre à

Identifier son rapport au temps et adopter les bons comportements

Pourquoi pensons-nous manquer de temps ?
Diagnostiquer sa gestion du temps
Identifier son propre comportement face aux demandes? aux attentes et aux changements
Equilibrer le temps professionnel et le temps personnel
Optimiser l'ergonomie de son environnement
Apprendre à travailler sous la pression

Définir ses priorités et savoir dire non

Définir ses priorités à court terme et moyen terme
Identifier les tâches quotidiennes et hebdomadaires à effectuer
Distinguer l'urgent de l'important
Evaluer la qualité et la durée des tâches avant d'agir
Savoir déléguer ou rediriger les tâches à accomplir
Prévoir et gérer les imprévus, les interruptions et les dérangements
Savoir dire non
Négocier les tâches à effectuer avec sa hiérarchie

Organiser son temps de travail et planifier le travail de son équipe

Se fixer des objectifs
Identifier les erreurs de planification
Adopter un outil unique de planification
Simplifier les tâches
Regrouper les activités homogènes
Prévoir des tâches flottantes
Planifier à court et moyen terme

Bilan général de la journée - évaluation à chaud de la formation

1 journée

Déroulement programme	Public	Pré requis
Paperboard, diaporama et utilisation de l'existant pour construire l'avenir.	Tout public	Le stagiaire recevra une attestation individuelle de formation avec une évaluation personnalisée.

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Bilan général de la journée	Attestation de formation Avis client



Développer un bon relationnel avec ses collègues et sa hiérarchie

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Développement personnel

Objectifs

Acquérir une meilleure connaissance de soi, de ses comportements et de son mode de relation aux autres. Améliorer ses rapports avec les autres et développer son sens du contact. Savoir prendre de la hauteur et développer un esprit de collaboration constructif.

Vous allez apprendre à

Acquérir une meilleure connaissance de soi, de ses comportements et de son mode de relation aux autres

Faire le point sur les différents aspects de sa personnalité.

Améliorer ses rapports avec les autres et développer son sens du contact

Prendre contact facilement et efficacement
Mettre en place une relation responsable
Écouter de façon empathique
Reformuler
Connaître les quatre attitudes d'une relation équilibrée

Savoir prendre de la hauteur et développer un esprit de collaboration constructif

La posture gagnant-gagnant. L'art du juste équilibre.
S'affirmer avec assertivité.

Repérer les obstacles à une bonne relation

Détecter les situations difficiles pour y apporter une solution rapidement
Gérer les conflits : distinguer la personne de son comportement
Savoir dire non
Adopter la communication non violente
Apposer et non opposer son point de vue

Développer une communication claire et positive en toutes circonstances

Les principes de la communication constructive
La panoplie des sentiments.
Développer la confiance et le respect mutuels.

Savoir prévenir et traiter les conflits ou tensions

Améliorer sa maîtrise émotionnelle.
Comprendre les mécanismes des conflits.
Identifier les différents types de conflits.
Repérer les comportements passifs, agressifs ou manipulateurs.
Prendre en compte la dimension émotionnelle
Savoir gérer les émotions de ses interlocuteurs.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Notre intervenant utilise si possible des cas réels pour des mises en situation avec des jeux de rôle. Une alternance de théorie et de pratique permet aux stagiaires d'améliorer leur relationnel.	Toute personne souhaitant développer ses capacités relationnelle au service de son activité professionnelle.	Aucun
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Mise en situation Bilan	Attestation de formation Avis client	

Développer son potentiel créatif

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Développement personnel

Objectifs

A l'issue de cette journée, les participants seront en mesure de:

Comprendre les apports des techniques de créativité pour résoudre des problèmes et devenir force de propositions

Stimuler leur motivation et leur potentiel créatif ou celui de groupes de travail de façon dynamique

Vous allez apprendre à

- Identifier et résoudre des problèmes
- Elaborer des projets
- Fédérer une équipe (Teambuilding)
- Développer le plaisir à la participation active
- Dynamiser son imagination...

1 jour

Déroulement programme	Public	Pré requis
Nous avons tous un potentiel créatif qui ne demande qu'à être éveillé pour innover nos vies professionnelles. En plus d'être une culture, un réflexe, et un plaisir, la créativité se communique, s'apprend et se perfectionne. Cette formation présente les conditions d'émergence de la pensée créative, les règles de base de son fonctionnement et quelques techniques simples.	Tous les salariés d'une entreprise	Aucun

Modalité d'évaluation

Bilan

Entretien oral

Suivi de l'action et appréciation des résultats

Attestation de formation

Avis client

Accueil personnes en difficulté

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Gestion du stress

Objectifs

Comprendre les mécanismes du stress et ses déclencheurs. Apprendre à le reconnaître et à le transformer en moteur pour gagner en efficacité. Anticiper le stress pour le neutraliser. Se libérer physiquement des tensions par la respiration et la relaxation. Acquérir des outils immédiatement utilisables dans un contexte professionnel.

Vous allez apprendre à

Connaitre et comprendre les mécanismes du stress

Définition, origine, cause, manifestations et conséquences
=> Qu'est-ce que le stress, comment il nous domine ou nous paralyse ?
Les différentes sortes de Stress : positif, négatif et neutre

Le stress dans l'entreprise

Son degré de stress
Apprendre à repérer les déclencheurs – Signal d'alarme
Découvrir et neutraliser ses appréhensions

Etude de cas réels

Identifier mon programme stress

Les pouvoirs du mental - Mes besoins, mes envies
Idées parasites, croyances, valeurs..

Modifier mon programme stress

Relation mental/corps – corps/mental
Respirer pour maîtriser son émotion - Se libérer physiquement des tensions.
Réévaluer les situations, prendre du recul.
Comment apprivoiser le stress pour en faire un levier de progrès, une force d'énergie positive

Exercices pratiques

Conclusion

Bilan et enquête de satisfaction

1 jour

Déroulement programme	Public	Pré requis
Notre intervenant utilise si possible des cas réels pour des mises en situation avec des jeux de rôle. Une alternance de théorie et de pratique permet aux stagiaires de mieux acquérir les différents outils proposés.	Tout public	Etre volontaire

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Bilan
Jeux de rôle	Enquête de satisfaction
	Attestation de formation
	Avis client

Gérer son temps et ses priorités

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Gestion du stress

Objectifs

Comprendre, dans la manière de gérer son temps, le fonctionnement de chacun, découvrir les éléments qui freinent une gestion efficace. Connaître les méthodes et outils permettent d'améliorer la gestion du temps. Décider de mettre en place des comportements nouveaux.

Vous allez apprendre à

Accueil et présentation du programme
Analyse d'une journée type de travail
Etude de cas réels – participation active
Inventaire des difficultés rencontrés
Découvrir les événements qui freinent une gestion efficace
Inventaires des solutions possibles

Comment planifier et gérer les Priorités
Hiérarchiser son travail
Méthode dite d'Eisenhower en particulier.
Différencier urgent et important
Ménager du temps pour les imprévus
Les différentes manières de structurer son temps
Les différentes méthodes de classement adapté
Cas pratiques

Anticiper – évaluer - communiquer
Respecter ses rythmes énergétiques
Aménager son espace de travail
Repérer la surcharge et savoir tirer le signal d'alarme
Apprendre à dire non
Décider de mettre en place des comportements nouveaux

Conclusion
Bilan et enquête de satisfaction

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Notre intervenant utilise si possible des cas réels pour des mises en situation pratiques faisant appel au vécu des stagiaires. Une alternance de théorie et de pratique permet aux stagiaires de mieux acquérir les outils proposés.	Toute personne souhaitant améliorer sa gestion du temps et des priorités au service de son activité professionnelle.	Aucun

Modalité d'évaluation

Mise en situation

Suivi de l'action et appréciation des résultats

Attestation de formation

Avis client

Performance professionnelle et bien-être

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Gestion du stress

Objectifs

Devenir acteur de la construction de sa performance et de son bien-être.

Vous allez apprendre à

Comprendre comment son corps fonctionne :

Le phénomène d'homéostasie – Description et explications.
Apparition de déséquilibres liés aux réactions du corps.
Installation de dysfonctionnements et conséquences pour la santé.
Description du modèle explicatif des dysfonctionnements physiques et psychiques liés à la mécanique du stress.

Reprendre le contrôle de son corps par la respiration.

Évolution de la respiration dans le phénomène d'homéostasie.
Exercices de reprise du contrôle de la respiration.

Qualité de la récupération :

Qu'est ce qu'un sommeil de qualité ?
Différents types de troubles du sommeil.
Techniques de récupération pour compenser le manque de sommeil.
Exercice : Sommeil flash.

Quelle activité physique pour quelle logique ?

Définir l'objectif associé à la pratique d'une activité.
Choisir une activité.

Comprendre le rapport du corps à l'alimentation :

Mise en pratique : exercices de composition de menus.
Règles imposées par le fonctionnement du corps.
15 règles pour gagner en autonomie.
Mise en pratique : exercice de composition de menus.

Équilibre de vie & Performance professionnelle.

Respect des rythmes biologiques.
Principes et rythme biologiques & Performance professionnelle)
Organiser son planning dans une logique de performance et de cohérence.
Cas pratiques : Mise en situation et règles à respecter.
Réalisme et pragmatisme au service de l'efficacité.

Approche psychologique :

Connaître son corps pour mieux en respecter les limites.
Dépasser la peur d'échouer.
Savoir repousser ses limites.

Construire la performance par la structuration de la progression.

Conclusion :

Devenir acteur de la construction de sa performance et de son bien-être.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Notre intervenant utilise si possible des cas réels pour des mises en situation pratiques faisant appel au vécu des stagiaires. Une alternance de théorie et de pratique permet aux stagiaires de mieux acquérir les outils proposés.	Tout public	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Bilan Enquête de satisfaction

Développer ses compétences dans la relation avec ses interlocuteurs

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Gestion du stress

Objectifs

Cette formation a pour double objectif de favoriser la réflexion sur ses pratiques de communication et d'acquérir des outils immédiatement utilisables dans un contexte professionnel.

Vous allez apprendre à

Accueil et présentation du programme

Connaître les principes de base de la communication

Schéma et règles de base de la communication : l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences.

Communiquer autrement : développer une communication vivante et créative.

Jeux de rôle et étude de cas réels

Etre à l'écoute de son interlocuteur par la communication non verbale

Signification des gestes que l'on croit inconscients.

Prise d'espace et déplacements.

Posture.

Gestes.

Expressions du visage.

Regard.

Voix.

Choisir le meilleur canal de communication

Déterminer le type de message le plus adapté à la situation.

S'interroger sur le récepteur et ses attentes.

Définir les spécificités de la communication écrite par rapport à l'usage de la parole.

Etre conscient des limites de la communication par courrier électronique.

Prendre la parole

La maîtrise de soi

Calmer le jeu : check-list à mettre en place pour évaluer la maîtrise du corps, du langage, des idées et de l'émotion.

Utiliser les outils de projection mentale.

L'impact du discours

Gérer sa respiration.

Choisir les mots percutants.

Projeter sa voix et la moduler.

Gérer les situations délicates

Comprendre les causes et les mécanismes des conflits

Repérer les différents types de conflits.

Prendre conscience des comportements non verbaux.

Faire face au conflit existant

Comprendre les émotions humaines.

Améliorer sa maîtrise émotionnelle.

Développer son positionnement.

Jeux de rôle et étude de cas réels.

Conclusion

Bilan et enquête de satisfaction

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Notre intervenant utilise si possible des cas réels pour des mises en situation avec des jeux de rôle. Une alternance de théorie et de pratique permet aux stagiaires de mieux acquérir les outils de communication.</p>	<p>Toute personne souhaitant développer ses capacités de communication au service de son activité professionnelle.</p>	<p>Etre volontaire</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Mise en situation</p>	<p>Bilan</p> <p>Enquête de satisfaction</p>



Gérer son stress et reprendre confiance

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Gestion du stress

Objectifs

Comprendre les mécanismes du stress et ses déclencheurs, apprendre à le reconnaître et à le transformer en moteur pour gagner en efficacité. Anticiper le stress pour le neutraliser et se libérer physiquement des tensions par la respiration et la relaxation. Mieux se connaître pour gagner en confiance et apprendre à formuler un objectif pour mieux appréhender l'avenir sans stress. Mieux communiquer pour gagner en congruence et crédibilité.

Vous allez apprendre à

Connaitre et comprendre les mécanismes du stress

Définition, origine, cause, manifestations et conséquences

=> Qu'est-ce que le stress, comment il nous domine ou nous paralyse ?

Les différentes sortes de Stress : positif, négatif et neutre

Le stress dans l'entreprise

Son degré de stress – Inventaire de ses symptômes.

Apprendre à repérer les déclencheurs – Signal d'alarme

Découvrir et neutraliser ses appréhensions

Identifier et modifier mon programme stress

Les pouvoirs du mental - Mes besoins, mes envies

Idées parasites, croyances, valeurs..

Réévaluer les situations, prendre du recul

Transformer le stress négatif en stress positif

Exercices recadrage de sens et dissociation simple (PNL)

Aborder le stress avec tous mes sens : mental, émotions et corps.

Définition et Relation entre les différentes dimensions

Respirer pour maîtriser son émotion

Se libérer physiquement des tensions

respiration et la relaxation - exercices pratiques

connaître les différentes techniques.

Se préparer et anticiper le stress pour le neutraliser

Générer du stress positif vers un objectif

Apprendre à formuler son objectif

Ma relation au temps selon mon type de personnalité

Mieux se connaître pour gagner en confiance

Mon positionnement et mes aspirations au sein de l'entreprise – de mon service

Mieux communiquer pour gagner en congruence et crédibilité

La congruence, définition et intérêt

Les bases d'une communication saine

Les enjeux de la communication face aux situations de stress

Relaxation

Apprendre à se relaxer

Exercices pratiques et études de cas réels.

Conclusion

1 journée

Déroulement programme	Public	Pré requis
Notre intervenant utilise si possible des cas réels pour des mises en situation avec des jeux de rôle. Une alternance de théorie et de pratique permet aux stagiaires de mieux acquérir les différents outils proposés.	Toute personne souhaitant apprivoiser son stress pour un bien être personnel au service de son activité professionnelle.	Aucun
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Question étude de cas	Bilan Enquête de satisfaction	

Français Niveau 1

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Cours de Français

Objectifs

Revoir les structures grammaticales élémentaires. Développer ses capacités d'interaction en français. Acquérir aisance et efficacité communicatives. Perfectionner l'expression et la communication orale et écrite.

Vous allez apprendre à

Etre capable de se présenter lors d'un échange

Se présenter, parler de sa situation familiale, son lieu d'habitation,
Formules de politesse lors de rencontre,
Etre capable de parler de sa profession,
Travail sur la compréhension orale à l'aide de CD.
Révision des temps présent et passé.

Gérer une discussion simple et en tirer les informations principales

Mener une conversation téléphonique,
Dégager les informations essentielles lors d'une réunion de travail,
Comprendre des instructions écrites,
Travail sur la compréhension écrite à l'aide de documents fournis par le stagiaire propres à son entreprise.
Révision des temps futurs et conditionnels.

Etre capable de produire des écrits destinés au monde professionnel

Rendre compte d'une tâche effectuée ou d'un échange,
Donner des instructions écrites,
Demander des conseils professionnels, rédiger des lettres et emails,
Exprimer son opinion.

5 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Utilisation de supports variés (articles de presse, CD, documents propres à l'entreprise, méthodes d'apprentissage, livres de grammaire...). Mise en scène de l'acte de parole grâce à des situations de communication usuelles	Les adultes dont le niveau de français est intermédiaire	Aucun
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Mise en situation de communication	Attestation de formation	
	Avis client	



CS-INFO FORMATION
611 avenue Dreyfous-Ducas
Port Autonome de Limay
78520 LIMAY
01.76.21.68.40
service-formation@cs-info.com



Français Niveau 2

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Cours de Français

Objectifs

Réactiver des connaissances oubliées. Comblé des lacunes en français (orthographe, grammaire, vocabulaire). Perfectionner l'expression et la communication orale et écrite.

Vous allez apprendre à

Construire des phrases verbales syntaxiquement correctes

Comprendre ce qu'est une phrase et comment la construire
Révision des différents types de phrases

Maîtriser les temps et les modes des verbes

Connaître les différents modes et temps et savoir les utiliser à bon escient
Maîtriser les conjugaisons
Gérer la concordance des temps

Respecter les différentes règles d'accords grammaticaux

Savoir appliquer les différentes règles d'accord :

les noms et les adjectifs : les accords en genre et en nombre

Les verbes
Les accords du participe passé

Maîtriser les règles essentielles de lisibilité

Savoir utiliser les principaux signes de ponctuation et les mots de liaison
Organiser des paragraphes pertinents
Rédiger des phrases courtes et claires
Adapter son vocabulaire à son destinataire

5 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Utilisation de supports variés (articles de presse, CD, documents propres à l'entreprise, méthodes d'apprentissage, livres de grammaire...) Mise en scène de l'acte de parole grâce à des situations de communication usuelles.	Les adultes dont certaines bases de français sont oubliées ou non acquises.	Aucun

Modalité d'évaluation

Mise en situation de communication

Suivi de l'action et appréciation des résultats

Attestation de formation

Avis client

Office 365 – Faire un choix dans les outils collaboratifs

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Choix de méthode ou de produit

Objectifs

Permettre aux décideurs de faire un choix sur les outils d'Office365 à utiliser ou pas dans leur structure professionnelle

Vous allez apprendre à

Découverte d'Office 365

Présentation d'Office 365 et des outils
Les différents usages collaboratifs
Utilisation de la page d'accueil
Personnalisation du profil
Savoir choisir ses outils collaboratifs

Les outils de stockage

Apprendre à collaborer en équipe grâce à Teams
Gérer ses documents avec OneDrive
Stocker les fichiers d'entreprise grâce SharePoint
Partager ses fichiers avec ses collaborateurs et avec ses partenaires
Synchroniser ses documents pour travailler hors connexion

Les outils de communication

La communication sociale avec Yammer
Chatter en équipe grâce à Teams
Partager son Bureau avec Teams
Créer une chaîne vidéo d'entreprise grâce à Stream

Les outils bureautiques

Collaborer grâce à Office Online
S'organiser avec Planner
Faire des présentations avec Sway

1 journée de 7 heures

Déroulement programme	Public	Pré requis
Une présentation sur une journée des outils d'office 365 et une réflexion quant au choix d'utiliser une application dans son entreprise	Tout décisionnaire et le responsable informatique (pour valider la mise en place)	Etre en pleine possession de ses capacités de réflexion

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Validation du choix des outils en fin de formation	Mise en place des outils



Dactylographie : améliorer sa frappe

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Communication écrite

Objectifs

En une journée, et avec l'appui d'un logiciel spécifique de dactylographie:

- apprendre la saisie rapide et efficace au clavier, correctement et à l'aveuglette
- mémoriser l'emplacement des touches
- gagner en vitesse de saisie
- savoir utiliser ses dix doigts en tapant un maximum par minute
- gagner du temps en frappant plus rapidement sur votre clavier
- maîtriser la frappe rapide grâce à la dactylographie

Vous allez apprendre à

- ✓ **Présentation du logiciel d'entraînement et des objectifs**
- ✓ **Apprentissage des touches : visualisation du clavier** : son fonctionnement - les touches spécifiques, les raccourcis sous office et en général, utiliser les touches témoins pour se repérer, mémoriser la position des touches, mobiliser des habiletés, développer sa maîtrise du clavier alphanumérique
- ✓ **Présentation et mise en page de document simple** : appliquer les règles élémentaires en matière de saisie de texte (l'emploi de la majuscule, les espacements, la ponctuation, la présentation des chiffres, des symboles, des abréviations, des signes spéciaux et des codes numériques...)
- ✓ **Analyse des erreurs de dactylographie** : comment éviter les erreurs et limiter les coquilles ?
- ✓ **Jeux éducatifs de dactylographie**: permettant de tester sa vitesse de frappe et de manipuler la souris

1 journée

Déroulement programme	Public	Pré requis
	<p>La formation est ouverte à tous publics</p> <p>Chef d'entreprise</p> <p>Manager</p> <p>Assistant de direction , secrétaire</p> <p>Directeur - DRH- DAF</p> <p>Commerciaux</p>	<p>Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>La formation est décomposée en séquences qui respectent une progression pédagogique et agissent sur les trois niveaux d'apprentissage :</p> <p>Savoir, savoir-faire et motivation</p> <p>Notre approche alterne la théorie puis exercices pratiques et/ou études de cas</p> <p>Tous les cas pratiques seront adaptés à votre contexte</p>	<p>Bilan</p> <p>Enquête de satisfaction</p>

Communication écrite

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Communication écrite

Objectifs

Renforcer l'impact et l'efficacité de ses documents. Gagner en aisance et en fluidité dans la rédaction. Organiser ses idées, trouver les mots justes, maîtriser son style et soigner la mise en forme.

Vous allez apprendre à

5 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Notre intervenant s'appuiera si possible sur le système documentaire de l'établissement.	Pour toute personne désirant améliorer sa communication écrite.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation Avis client

Remise à niveau de français

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Communication écrite

Objectifs

A l'issue de la formation, les agents devront être en mesure d'exécuter toutes les tâches administratives liées à leur nouvelle fonction, notamment au niveau de la qualité de leurs écrits professionnels, dans la maîtrise de l'orthographe, de la grammaire et de l'expression écrite.

Vous allez apprendre à

Construire des phrases verbales syntaxiquement correctes

Comprendre ce qu'est une phrase et comment la construire
Révision des différents types de phrases

Maîtriser les temps et les modes des verbes

Connaître les différents modes et temps et savoir les utiliser à bon escient
Maîtriser les conjugaisons
Gérer la concordance des temps

Respecter les différentes règles d'accords grammaticaux

Savoir appliquer les différentes règles d'accord

les noms et les adjectifs : les accords en genre et en nombre
les verbes
les accords du participe passé

Maîtriser les règles essentielles de communication en français

Savoir utiliser les principaux signes de ponctuation et les mots de liaison
Organiser des paragraphes pertinents
Rédiger des phrases courtes et claires
Adapter son vocabulaire à son destinataire

Expression orale

Communication orale
Conversations corrigées

Conclusion

Tests et évaluations
Bilan et enquête de satisfaction

5 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Supports papiers : des exercices à trous jusqu'à l'élaboration, mais aussi des jeux, de la créativité, des mimes. Le stagiaire aura un dossier complet avec toutes les notions abordées, de la règle aux exercices. Chaque notion est travaillée oralement, gestuellement, au niveau visuel, auditif et kinesthésique.</p> <p>Animation pédagogique Supports papiers : des exercices à trous jusqu'à l'élaboration, mais aussi des jeux, de la créativité, des mimes. Le stagiaire aura un dossier complet avec toutes les notions abordées, de la règle aux exercices. Chaque notion est travaillée oralement, gestuellement, au niveau visuel, auditif et kinesthésique.</p>	<p>Toute personne souhaitant améliorer son orthographe et son expression écrite.</p>	<p>Aucun</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Mise en situation</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>

Améliorer ses écrits professionnels

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Communication écrite

Objectifs

Développer ses capacités à formuler par écrit ses idées de façon précise, concise, synthétique et adaptée à ses objectifs. Analyser, mesurer, apprécier les enjeux de la place et de la fonction de l'écrit dans l'exercice professionnel.

Vous allez apprendre à

Connaître et maîtriser les contraintes rédactionnelles

Acquisition des préalables

Maîtriser les règles de grammaire et les conjugaisons pour s'auto corriger

Travailler la syntaxe

Alléger la phrase, éviter les incorrections et les répétitions

Utiliser un vocabulaire précis et adapté à une situation donnée

Exprimer son identité à travers les documents de la vie quotidienne

Reproduire un écrit en respectant les contraintes données

Transcrire de courts énoncés oraux

Transcrire les mots-clés de sa vie professionnelle

Remplir des écrits parcellaires (ex : imprimés administratifs)

Rechercher des informations dans un écrit

Connaître les normes de présentation et les formules de politesse

Acquérir une plus grande autonomie au niveau de l'expression écrite

Rédiger avec aisance

Exprimer une progression (d'abord, puis, ...)

Organiser les paragraphes Correspondre :

lettre amicale simple

demande de renseignement

lettre de réclamation

email professionnel...

Dégager par écrit l'idée principale d'un texte

Conclusion

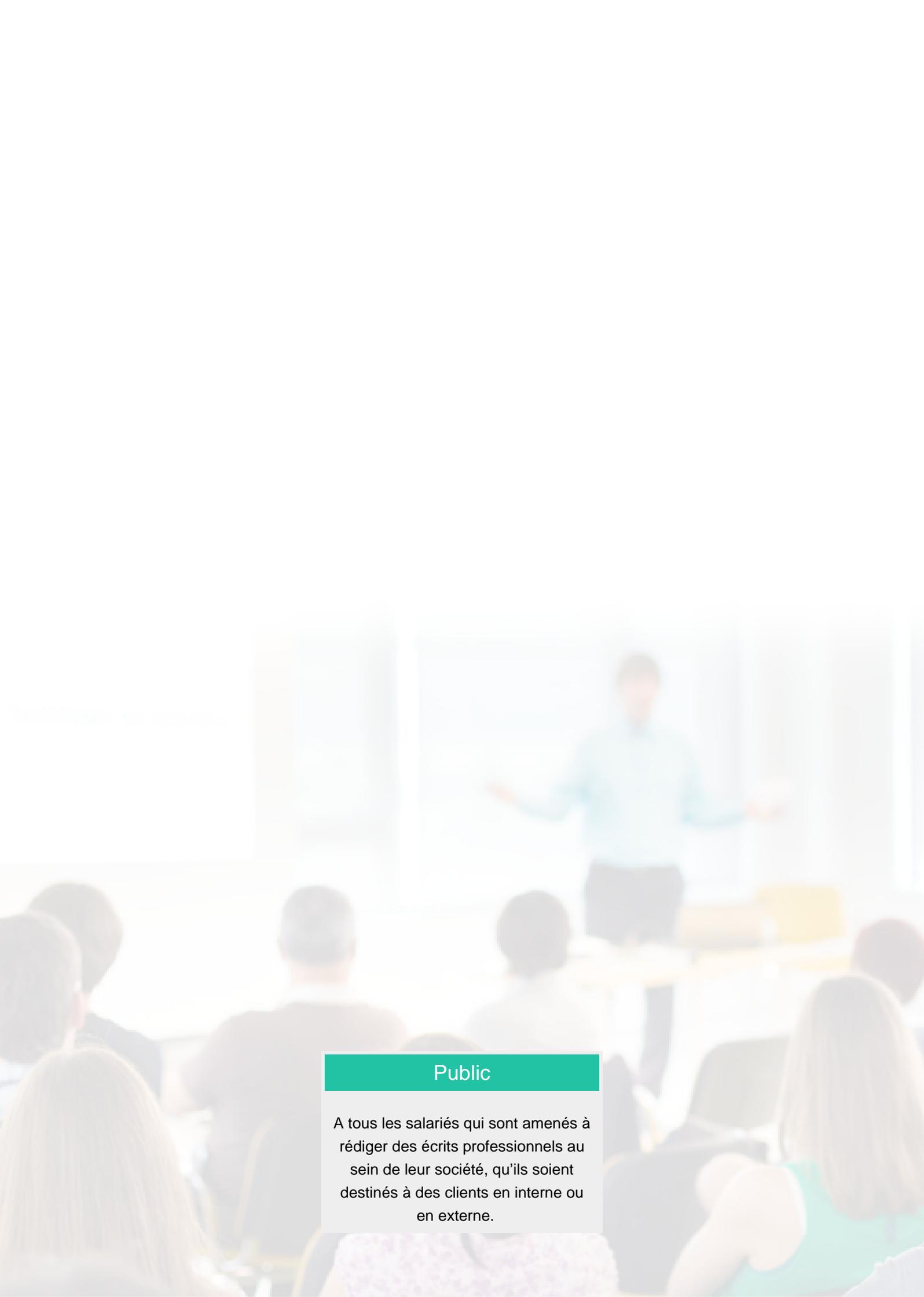
Tests

Bilan et enquête de satisfaction

3 jours

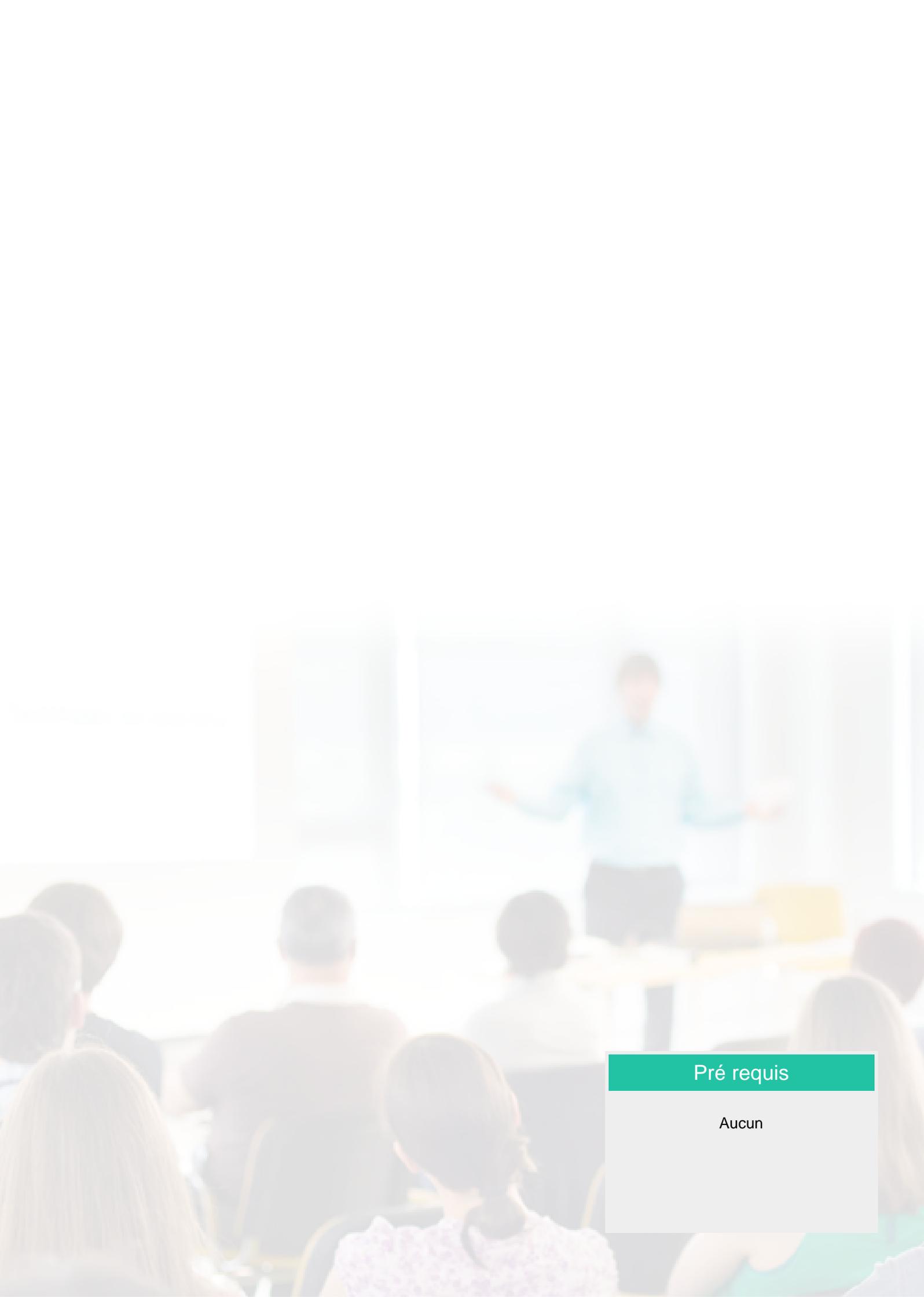
Déroulement programme

Utilisation de supports variés
(articles de presse, CD, documents
propres à l'entreprise, méthodes
d'apprentissage, livres de
grammaire...)



Public

A tous les salariés qui sont amenés à rédiger des écrits professionnels au sein de leur société, qu'ils soient destinés à des clients en interne ou en externe.



Pré requis

Aucun

Modalité d'évaluation

Mise en situation

Suivi de l'action et appréciation des résultats

Attestation de formation

Avis client

Améliorations à l'orthographe

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Communication écrite

Objectifs

Revoir les règles fondamentales de l'orthographe. Rédiger tous ses écrits avec davantage de confiance et de facilité.

Vous allez apprendre à

Se réconcilier avec l'orthographe

La révision de la nature grammaticale et de la fonction des mots
Le pluriel des noms simples et des mots composés (avec ou sans tirets)
L'orthographe d'usage : cédille, accent, etc.
L'accord des adjectifs qualificatifs, des adjectifs de couleur
L'accord des nombres avec ou sans tiret.

Revoir et appliquer les principales règles de grammaire

Les groupes des verbes et la concordance des temps
Les principales conjugaisons à connaître et leurs caractéristiques
Les compléments d'objet direct et indirect
L'accord des participes passés des verbes transitifs et des verbes pronominaux.

Améliorer ses écrits, ponctuer, apprendre à se relire

Les signes de ponctuation et la majuscule
La structure d'un texte et le plan
La relecture et le repérage des fautes dans ses écrits.

3 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Utilisation de supports variés (articles de presse, CD, documents propres à l'entreprise, méthodes d'apprentissage, livres de grammaire...)	Toute personne ayant à rédiger couramment et qui a des hésitations sur l'orthographe.	Aucun
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Mise en situation	Attestation de formation	
Fiche d'évaluation	Avis client	

CS-INFO FORMATION
611 avenue Dreyfous-Ducas
Port Autonome de Limay
78520 LIMAY
01.76.21.68.40
service-formation@cs-info.com



Maîtriser les achats ponctuellement

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

Utiliser les outils de base pour optimiser ses achats au quotidien, connaître les bases d'une négociation d'achat.

Vous allez apprendre à

Organiser ses achats

- Identifier les étapes-clés d'un achat.
- Construire la courbe ABC des fournisseurs.
- Repérer les regroupements possibles pour réduire le nombre de fournisseurs.

Gestion quotidienne des commandes

- Actions à mener sur la facturation (litiges externes et internes).
- Règles pour rendre les livraisons efficaces (relances et réception).

Préparer son dossier : les infos essentielles

- Infos sur le marché et le fournisseur
- Mesure des besoins et de la puissance d'achat.
- Tableau d'analyse de l'appel d'offres.
- Fournisseur actuel : historique des performances (prix, qualité, livraisons, litiges...).

Infos sur le prix

- Prix de marché, structure du prix.
- Analyser une offre de prix.

Préparer et mener sa négociation

- Bâtir une fiche de négociation.
- Élaborer son argumentaire : préparer les bons arguments et les classer.
- Se préparer psychologiquement : « trucs » pour se maîtriser, outils pour communiquer.

Maîtriser l'entretien

- Savoir démarrer et conclure.
- Utiliser des aides tactiques pour s'imposer.
- Reformuler au bon moment.
- Enchaîner les points prévus.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Apport théoriques et pratiques, analyse des situations, support.	Agent de maîtrise, acheteur, responsable achat et technique, collaborateur qui effectuent des achats.	Aucun

Modalité d'évaluation

Mise en situation

Suivi de l'action et appréciation des résultats

Attestation de formation

Avis client

La prospection téléphonique

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires auront acquis les techniques efficaces de prise de rendez-vous par téléphone auprès de prospects. Ils maîtriseront le traitement des objections et seront gérer commercialement les appels difficiles. L'objectif principal est de mettre en place une dynamique de prospection motivante et efficace, déterminer les cibles et préparer son plan de prospection.

Vous allez apprendre à

Comprendre les enjeux et conditions de réussite de l'action commerciale par téléphone

Définir les enjeux de la communication téléphonique
Choisir des mots positifs et un vocabulaire assertif pour valoriser l'image de l'entreprise
Adopter différentes postures et attitudes au téléphone
Constituer et mettre à jour une base de données à partir d'appels téléphoniques

Évaluer son portefeuille clients-prospect

Hiérarchiser l'existant/le potentiel de développement
Déterminer des actions de conquête et de développement

Organiser sa prospection

Définir ses objectifs et priorités : objectifs quantitatifs et qualitatifs, choix du type de prospection,
Cibler ses prospects, préparer des argumentaires percutants
Planifier les actions dans le temps
Exploiter les données clients (fichiers, bases de données...)
Choisir les bons outils selon l'objectif : mailing, phoning, approche directe, réseau (conseils d'utilisation)

Réussir ses entretiens : les techniques efficaces au téléphone

Se fixer des objectifs avant l'entretien
Franchir les barrages, passer les standards et les secrétariats
Susciter l'intérêt par une accroche ou une prise de contact pertinente, questionner pour connaître le prospect et argumenter
Argumenter, convaincre et traiter les objections potentielles et les cas difficile
Conclure en emportant l'accord

Le traitement des objections

Objection et argument, la technique de l'entonnoir
Le traitement des objections et le rendez-vous de principe

Organiser et assurer le suivi

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Auto-diagnostic de ses pratiques, présentation et analyse des pratiques des « prospecteurs » les plus performants, apports théoriques et pratiques, élaboration des guides d'entretien et des réponses aux objections principales, conseils personnalisés pour établir son plan de prospection et son argumentaire.</p>	<p>Commerciaux, commerciaux grands comptes, commerciaux seniors, juniors, vendeurs itinérants, assistantes commerciales</p>	<p>Aucun</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>



Maîtriser les achats ponctuellement (non acheteurs)

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

Utiliser les outils de base pour optimiser ses achats au quotidien, connaître les bases d'une négociation d'achats.

Vous allez apprendre à

Préparer les achats

Identifier ses besoins et l'impact au niveau de l'entreprise : définir les spécifications

Identifier les marchés fournisseurs : rechercher et sélectionner les fournisseurs

Exercice : permettant de comprendre les différences d'expression du besoin selon le cahier des charges (technique et fonctionnel)

Consulter et choisir la meilleure offre

Susciter les offres des fournisseurs et mettre en concurrence :

constituer le dossier de consultation

comprendre la décomposition du prix du fournisseur

évaluer le vrai prix plancher

sélectionner la meilleure offre

Exercice 1 : élaborer un dossier de consultation

Exercice 2 : réaliser un dépouillement d'offres

Préparer et s'entraîner à la négociation

Identifier les intérêts respectifs et rechercher la zone de recouvrement :

définir les clauses à négocier

décliner les phases de la négociation

construire son plan de négociation

Exercice : préparer une négociation

Analyser la typologie des négociateurs et des négociations :

discerner les motivations du vendeur

anticiper les réactions et les pièges du vendeur, faire baisser un prix

finaliser un bon accord

Exercice : entraînement des participants à la conduite d'une négociation suivie d'un débriefing de l'animateur

Suivre les prestations et mesurer les performances des fournisseurs

Maîtriser l'état d'avancement et les jalonnements

Définir et appliquer le plan de progrès

1 jour

Déroulement programme	Public	Pré requis
Apport théoriques et pratiques, analyse des situations, support.	Agent de maîtrise, acheteur, responsable achat et technique, collaborateur qui effectuent des achats.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation Avis client

Initiation à la Négociation Commerciale

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

Apprendre à préparer efficacement une négociation, de pratiquer une communication gagnante, d'utiliser plusieurs techniques de découverte du client, de mener une négociation performante, de traiter efficacement les objections, d'analyser efficacement le déroulement et les résultats d'une négociation.

Vous allez apprendre à

Bien préparer sa négociation

Définir des objectifs pertinents, déterminer ses priorités
Bâtir un plan d'entretien
Préparer les supports, le matériel

Optimiser sa communication en négociation

Etablir le contact, se vendre avant de négocier
Utiliser les différents canaux de communication
Traiter l'émotionnel en négociation

Recueillir les informations nécessaires pour réaliser une négociation percutante

Utiliser les principes de base de la découverte du client
Savoir découvrir ses attentes, besoins et motivations, pratiquer l'écoute active
Utiliser l'art du questionnement, reformuler pour mieux négocier

Gérer les objections

Identifier les types d'objections et y répondre
Mener sa vente avec assertivité face à l'objection, prévenir et traiter les conflits

Convaincre son interlocuteur

Trouver les motivations induites du client, utiliser le principe AIDA
Construire une argumentation performante, structurée et efficace
Savoir résister à la pression des acheteurs et conclure sa négociation

Réaliser feed-back et compte-rendu

Analyser le déroulement et les résultats obtenus
Créer un pont vers le futur
Rédiger un compte-rendu exploitable

Conclusion

Bilan et enquête de satisfaction

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Notre intervenant utilise si possible des cas réels pour des mises en situation avec des jeux de rôle. Une alternance de théorie et de pratique permet aux stagiaires de mieux acquérir les outils de communication.	Toute personne souhaitant négocier, réussir des entretiens commerciaux . Toute personne en relation directe avec la clientèle.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation Avis client

Perfectionnement aux techniques de vente

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

Améliorer l'efficacité de sa prise de contact Approfondir sa collecte d'informations stratégiques. Affûter son argumentation et démarquer son offre de la concurrence. Détecter les signaux d'achat pour bien conclure

Vous allez apprendre à

Obtenir un rendez-vous avec un décideur

Obtenir la recommandation par le client : structurer une référence active.
Identifier les bénéfices que retire votre interlocuteur de passer du temps avec vous.
Lui communiquer ce bénéfice avec enthousiasme.

Acquérir la confiance dès les premières minutes de l'entretien

La règle des 4x20.
L'importance du non-verbal.
Les attitudes naturelles.
Faire face à une attitude de réserve et de repli.

Découvrir

Que découvrir ? Stratégie, organisation, données techniques.
Identifier le réseau d'influence.
Détecter les besoins fonctionnels.
Cerner les motivations de votre interlocuteur.
Utiliser les outils de la découverte : questions, empathie, écoute active, reformulation.
Identifier le style de communication de son interlocuteur et s'y adapter.

Affiner son argumentation

Choisir les arguments en fonction des informations recueillies en phase de découverte.
Bâtir et structurer son argumentation.
Savoir communiquer en termes de bénéfices client.
Utiliser des preuves pertinentes.
Se démarquer de la concurrence.
Les trois techniques de présentation du prix.

Traiter les objections

Les différentes sortes d'objections.
Les attitudes à adopter face aux objections.
Les trois étapes clés du traitement d'objections.
Les techniques de traitement.

Conclure

Savoir détecter les "signaux d'achat".
Choisir la bonne forme de conclusion.
Elaborer le compte rendu de l'entretien de vente.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Améliorer l'efficacité de sa prise de contact. Approfondir sa collecte d'informations stratégiques. Affûter son argumentation et démarquer son offre de la concurrence. Détecter les signaux d'achat pour bien conclure	Commerciaux et technico-commerciaux.	Bonnes connaissances des techniques commerciales. Expérience requise en vente de 3 à 5 ans.

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation Avis client



Développer l'impact de son argumentation

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

Communiquer efficacement avec tout type de client. Renforcer son impact commercial en face-à-face. Repérer et désamorcer les situations d'incompréhension.

Vous allez apprendre à

Identifier son style de communication et son impact sur les clients

Découvrir les 4 styles de communication DEFI.
Découvrir son style de communication privilégié.
Repérer ses points forts et axes de progrès.

Identifier le style de communication et les besoins relationnels de ses clients

Repérer le style de communication de ses clients.
S'appuyer sur les différents indices :
mots, gestes, mode de décision, comportement en situation de stress.
Repérer rapidement le besoin relationnel de chaque client.

Adopter un mode de communication efficace à chaque étape de la vente

Adapter son mode de communication à chaque client.
Développer des relations efficaces grâce à l'empathie et à la synchronisation.
Convaincre en utilisant les effets persuasifs appropriés au client.
Adapter son traitement des objections au besoin du client.
Utiliser la technique de conclusion adaptée.

Prévenir et gérer les situations de tension

Identifier ses comportements sous stress.
Comprendre l'origine de l'incompréhension entre soi et son client.
Savoir retrouver un mode de communication satisfaisant pour la relation commerciale.
Mises en situation sur les cas des participants

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Entraînement personnalisé pour acquérir les bons réflexes : jeux de rôles, micro-situations. Les nombreux outils pratiques - diagnostic croisé, check-lists, pocket-card - facilitent et accélèrent la mise en œuvre sur le terrain.	Commercial, cadre et responsable commercial. Chargé d'affaires, responsable Grands Comptes, ingénieur et technico-commercial, attaché commercial.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Fiche d'évaluation	Avis client

Prospecter pour gagner de nouveaux clients

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

Maitriser les méthodes utiles pour préparer et organiser sa prospection. Capter son interlocuteur par les techniques de communication rapide. Préparer ses scénarios et optimiser chaque prise de contact. Gérer ses actions de prospection dans le temps et les mesurer

Vous allez apprendre à

Identifier son style de communication et son impact sur les clients

Découvrir les 4 styles de communication DEFI.
Découvrir son style de communication privilégié.
Repérer ses points forts et axes de progrès.
Présentations individuelles filmées. Autodiagnostic et débriefe de son style de communication

Identifier le style de communication et les besoins relationnels de ses clients

Repérer le style de communication de ses clients.
S'appuyer sur les différents indices :
mots, gestes, mode de décision, comportement en situation de stress.
Repérer rapidement le besoin relationnel de chaque client.
Entraînement : entrer en relation et s'adapter

Adopter un mode de communication efficace à chaque étape de la vente

Adapter son mode de communication à chaque client.
Développer des relations efficaces grâce à l'empathie et à la synchronisation.
Convaincre en utilisant les effets persuasifs appropriés au client.
Adapter son traitement des objections au besoin du client.
Utiliser la technique de conclusion adaptée.

Prévenir et gérer les situations de tension

Identifier ses comportements sous stress.
Comprendre l'origine de l'incompréhension entre soi et son client.
Savoir retrouver un mode de communication satisfaisant pour la relation commerciale.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Faire l'état de son portefeuille actuel. Identifier les secteurs géographiques à prospector. Recenser les typologies d'entreprise à contacter. Inventorier les outils. Créer un fichier de prospects.	Commerciaux, technico-commerciaux, chargés de prospection, assistants commerciaux.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation Avis client



Réussir son accueil physique et Téléphonique

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

Objectifs

Améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone, s'appropriier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre.

Vous allez apprendre à

La communication

L'aspect verbal

Notre Langage
Comment être positif même en cas d'agression
Ce qu'il faut dire
Ce qu'il ne faut pas dire !

La reformulation
Les modes de questionnement

L'aspect non verbal

Notre Attitude
Se mettre à la place de notre interlocuteur

Notre Voix
Ton
Modulation

Se présenter

Véhiculer une image positive de l'entreprise
Gérer son stress

Améliorer ses qualités d'écoute

Ecoute active
Sourire au téléphone
Rassurer

Mettre en attente, prendre congés

Notre attitude en fonction de l'interlocuteur

Détecter les zones de conflit

Faire face à un interlocuteur inquiet
Faire face à un interlocuteur mécontent
Faire face à un interlocuteur impatient

Prendre le message
Orienter

Outils d'aide à l'accueil

S'organiser
Réagir de manière positive
Trouver le bon interlocuteur

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Ce stage sera entrecoupé d'ateliers pratiques permettant la mise en place de nouveaux outils (fiche de notes, fiche de réponses aux objections courantes...). Nombreux jeux de rôles afin de détecter le ressenti de notre interlocuteur.	Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise.	Aucun
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Mise en situation	Attestation de formation Avis client	

Les fondamentaux de la relation client

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

Objectifs

Améliorer l'accueil et l'écoute du client et véhiculer une image positive de votre entreprise. Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance et gérer les situations difficiles dans la relation client. Fidéliser les clients

Vous allez apprendre à

Maîtriser les enjeux de la Relation Client

Apprendre à Connaître vos Clients et cerner leurs Attentes
Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités
Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts clients
Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients

Dialoguer pour construire la relation avec le client

Connaître les principes de base de la communication
Maîtriser les attitudes à adopter face au client
Se préparer avant le contact client
Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance
Comment questionner le client : questions ouvertes et fermées
Comment écouter activement et sécuriser le client
Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes
Savoir argumenter efficacement et convaincre le client

Optimiser la relation client

Mettre en valeur votre client
Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client : conseil, vente additionnelle...

Aborder les situations difficiles dans la relation client

Adopter le bon comportement dans une situation difficile
Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème
Savoir expliquer en utilisant un discours positif et "non-technique"
Reprendre efficacement une objection
Reformuler pour bien conclure
Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification

Effectuer un suivi de la relation client

Etablir un suivi du client pour pérenniser la relation
Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service
Etablir un plan d'actions et informer le client

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
20% de théorie et 80% de mises en application. Analyse des pratiques et définition d'un plan d'actions. Conseils personnalisés pour convaincre les clients de l'investissement et du professionnalisme de leurs interlocuteurs. Travail sur la diplomatie et la pertinence des réponses aux réclamations des clients.	Toute personne amenée à être en contact physique ou téléphonique avec un client.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Fiche d'évaluation	Avis client



Gérer la relation client dans les projets

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

Objectifs

Pratiquer l'orientation client dans toutes les phases du projet. Adapter son comportement en fonction du client. Modifier ses pratiques au quotidien pour tisser des relations porteuses de valeur pour le client et pour l'entreprise. Gérer les situations difficiles avec le client.

Vous allez apprendre à

Identifier l'ensemble des clients du projet et leurs attentes

Lister les parties prenantes du projet et identifier le(s) client(s).
Miser son temps avec discernement auprès des parties prenantes influentes.
Maîtriser les principes d'une relation contractuelle : droits et devoirs du chef de projet.
Changer de casquette en fonction des situations/interlocuteurs : conseiller, coordinateur, partenaire.

Adapter sa communication en fonction du client

Se mettre "dans la peau" du client.
Adopter les clés d'une communication efficace : prise de contact, synchronisation, questionnement.
Passer d'une communication intuitive à une communication maîtrisée.
Les formules à privilégier, les mots et expressions à éviter.

Réussir chaque moment clé de la relation avec le client

Travailler en partenariat.
Formaliser et structurer chaque point de contact avec le client.
Favoriser l'appropriation des résultats intermédiaires du projet par le client.
Gérer les flux d'informations et les demandes de modifications.
Bien dissocier les demandes des commandes, et y répondre de manière adéquate.

Insuffler l'esprit client dans l'équipe projet

Utiliser des techniques originales pour incarner le client et ses objectifs dans le projet.
Recadrer un équipier en cas d'interaction inadaptée avec le client.

Gérer les situations à risques

Choisir le niveau de transparence adapté au client.
Dire non au client, tout en préservant la relation.
Annoncer une mauvaise nouvelle, négocier un délai.
Savoir recevoir les objections et les critiques du client.
Gérer les désaccords, la mauvaise foi ou la manipulation.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
L'application unique sur le marché des principes de la relation client dans un environnement projet, pour franchir un cap de plus dans les projets. L'utilisation d'une simulation de projet pour vivre l'état d'esprit de la relation client. Des mises en situation pour pratiquer la relation client.	Chef de projets conduisant déjà des projets. Directeur de projets. Ingénieur d'affaires et chargé d'affaires. Consultant.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation Fiche d'évaluation	Attestation de formation Avis client

Formation des techniciens à la relation client

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

Objectifs

Apprendre à passer d'une culture "technique" à une logique "relationnelle". Améliorer l'accueil, l'écoute et la prise en compte des attentes du client. Savoir fidéliser le client en adoptant une attitude pro-active. Maîtriser les mécanismes pour véhiculer une image positive de votre entreprise.

Vous allez apprendre à

Valoriser votre image et celle de votre entreprise

Apprendre à Analyser vos clients et leur environnement
Vos clients : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?
Connaître le circuit de décision chez le client
Savoir récolter les informations utiles
Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles

Dialoguer pour construire une relation efficace avec votre client

Instaurer un climat de confiance
Questionner habilement
Ecouter activement
Prendre en compte les attentes et proposer des solutions
Savoir argumenter efficacement et convaincre le client

Optimiser la relation client et Maîtriser votre entretien

Comment mettre en valeur votre client
Penser Solution plutôt que Problème
Savoir expliquer en utilisant un discours « non-technique »
Reprendre efficacement une objection
Reformuler pour bien conclure
Présenter vos qualités de savoir-être plutôt que l'autorité du savoir technique

Faire Face aux situations difficiles dans la relation client

Comment prendre le recul nécessaire
Savoir dépassionner le débat
Préserver la relation tout en protégeant votre entreprise et les services associés
Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification

Formaliser votre intervention

Bien Rédiger votre rapport de visite
Savoir remonter les informations
Garantir une continuité de service

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>20% de théorie et 80% de mises en application. Analyse des pratiques et définition d'un plan d'actions, Conseils personnalisés. Travail sur la détection et la prise en compte des vrais besoins du client. Apprendre à Construire une relation de confiance avec le client. Simulation de réactions face à des situations difficiles.</p>	<p>Techniciens SAV sédentaires ou opérationnels, personnel d'assistance téléphonique.</p>	<p>Aucun</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Mise en situation</p> <p>Fiche d'évaluation</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>



Savoir gérer les clients difficiles et les conflits dans la relation client

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

Objectifs

Améliorer la relation et l'écoute du client et véhiculer une image positive de votre entreprise. Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance. Gérer les situations difficiles dans la relation client. Fidéliser les clients

Vous allez apprendre à

Maîtriser les enjeux de la Relation Client

Apprendre à Connaître vos Clients et cerner leurs Attentes
Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités
Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts clients
Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients

Dialoguer pour construire la relation avec le client

Connaître les principes de base de la communication
Maîtriser les attitudes à adopter face au client et être conscient de ses modes de fonctionnement
Travailler son savoir être pour être (encore) plus efficace face au client
Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance
Comment questionner le client : questions ouvertes et fermées
Comment écouter activement et sécuriser le client
Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes :
ne pas vouloir répondre (trop) vite
Savoir argumenter efficacement et convaincre le client

Optimiser la relation client

Mettre en valeur votre client et démontrer son professionnalisme
Ne pas confondre convivialité avec familiarité
Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client :
conseil, vente additionnelle...

Aborder les situations difficiles dans la relation client

Adopter le bon comportement dans une situation difficile pour ne plus « Subir » !
Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème :
savoir prendre du Recul pour être plus efficaces
Savoir expliquer en utilisant un discours positif et "non-technique"

Effectuer un suivi de la relation client

Etablir un suivi du client pour pérenniser la relation
Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service
Etablir un plan d'actions et informer le client

Bilan et enquête de satisfaction

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Apports théoriques et pratiques. Échanges interactifs. Analyse des pratiques et définition d'un plan d'actions. Conseils personnalisés pour convaincre les clients de l'investissement et du professionnalisme de leurs interlocuteurs	Toute personne amenée à être en contact téléphonique avec un client.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation Fiche d'évaluation	Attestation de formation Avis client

Gérer les conflits et apaiser les tensions

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Prévenir et gérer les conflits par une meilleure compréhension de leurs mécanismes.

Modifier sa vision du conflit pour dépasser ses appréhensions et ses maladresses relationnelles.

Identifier le rôle du manager dans les conflits, comportements et responsabilité.

Acquérir des savoir-faire permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution des conflits interpersonnels.

Savoir se positionner en tant qu'arbitre ou médiateur d'un conflit opposant deux personnes dans son équipe.

Vous allez apprendre à

Repérer les obstacles à une bonne relation.

- Détecter les situations difficiles pour y apporter une solution rapidement
- Gérer les conflits : distinguer la personne de son comportement
- Savoir dire non
- Adopter la communication non violente grâce à la méthode ESPERE.
- Apposer et non opposer son point de vue

Développer une communication claire et positive en toutes circonstances.

- Les principes de la communication constructive
- La panoplie des sentiments.
- Développer la confiance et le respect mutuels.

Savoir prévenir et traiter les conflits ou tensions.

- Améliorer sa maîtrise émotionnelle.
- Comprendre les mécanismes des conflits.
- Identifier les différents types de conflits.
- Repérer les comportements passifs, agressifs ou manipulateurs.
- Prendre en compte la dimension émotionnelle

- Savoir gérer les émotions de ses interlocuteurs.

Faire le point sur son management

- Repérer les comportements managériaux pouvant générer le conflit
- Déterminer ses responsabilités face aux conflits
- Manager la sortie de conflit

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Une alternance de théorie et de pratique permet aux stagiaires d'améliorer leur relationnel et de gérer les conflits. Utilisation de cas réels pour des mises en situation avec des jeux de rôle.	Managers, chefs de service, encadrants de proximité, collaborateurs..	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Evaluation des mise en situation et jeux de rôle	Attestation de formation Avis client

Management Opérationnel

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Mieux se positionner en tant que manager au sein de son équipe. Adapter ses comportements managériaux en fonction des situations. Maîtriser des méthodes pour animer et motiver ses équipes au quotidien. Donner du sens à l'action de ses collaborateurs pour améliorer leur motivation. Développer sa capacité à communiquer et motiver son équipe.

Vous allez apprendre à

Les différents rôles du manager

Décider, organiser, développer, évaluer, donner du sens, piloter l'action, obtenir les résultats,
Clarifier sa mission, construire sa légitimité,
Renforcer son estime personnelle, accroître la confiance en soi,
Déléguer pour développer l'autonomie.

Mieux se connaître et mieux connaître ses collaborateurs

Identifier son style naturel de management : atouts et points de vigilance,
Élaborer le plan de développement de sa personne managériale,
Écouter et analyser chaque membre de l'équipe,
Identifier les attentes de ses collaborateurs,
Poser clairement les règles du contrat d'équipe,
Adapter ses comportements en fonction de ses interlocuteurs et des situations.

Évaluer, valoriser, recadrer

Évaluer les résultats de manière factuelle,
Encourager et donner le droit à l'erreur,
Reconnaître et célébrer les succès,
Écoute, centrage sur l'autre, reformulation : les techniques de communication managériale.

Mobiliser son équipe

Favoriser la communication, les interactions et la créativité,
Bien connaître les principes fondamentaux de la motivation,
Repérer et traiter les signes avant-coureurs de la démotivation.

Anticiper et désamorcer les conflits

Détecter à temps les signes d'alerte, savoir quand et comment agir pour gérer les désaccords ou les malentendus,
Gérer les réactions émotionnelles et les personnalités difficiles,
Mieux comprendre ses propres réactions en situation de conflit.

Élaborer un plan personnel de développement de ses compétences managériales

Se fixer des objectifs pertinents et réalistes,
Élaborer un plan d'actions,
Créer les conditions de sa propre réussite, s'auto-animer.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Cas, exemples, fournis par le formateur, travail en atelier sur les situations réelles apportées par les participants. Jeux de rôles permettant aux stagiaires de s'approprier par l'entraînement les outils proposés. Chaque participant bénéficie de conseils personnalisés pour l'aider à élaborer son plan d'actions personnel.	Managers, chefs de service, responsables de proximité, collaborateurs.	Etre volontaire

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation Avis client

S'affirmer pour mieux interagir

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Mieux identifier ses forces et faiblesses, faciliter son développement personnel et professionnel. Prendre conscience des ressources et des méthodes que chacun possède pour améliorer son efficacité dans le travail et son implication active vis à vis des autres.

Vous allez apprendre à

Se situer dans l'entreprise

Les objectifs de l'entreprise, du service
Les fonctions de chacun : image, statut et rôle
Etre conscient de ses niveaux d'efficacité optimale
Se connaître dans son environnement professionnel: identifier son propre rôle dans le service et ses objectifs

Etre opérationnel pour résoudre les problèmes

L'analyse de la problématique
Envisager les différentes solutions possibles
Les paramètres objectifs et subjectifs
Savoir choisir la solution adaptée
Savoir réagir en cas d'urgence

Mieux travailler avec les autres

Se connaître et s'apprécier en développant un "moi" positif
Apprendre à se situer dans sa relation aux autres
S'encourager et encourager les autres
Associer et déléguer

Analyser sa capacité à communiquer

Identifier ses atouts
Repérer les causes de difficulté à communiquer
Développer 4 axes de réflexion

Analyser sa capacité à s'affirmer

Faire un auto-diagnostic
Se positionner sur un histogramme d'attitudes
Se fixer des axes de progrès

Développer sa capacité d'affirmation

Oser s'affirmer face à sa hiérarchie, ses collègues, les autres partenaires
S'entraîner à oser exprimer ses sentiments, demandes, propositions...

Conclusion

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Exposé interactif, illustré d'exemples concrets. Chaque stagiaire met en place son contrat personnel de succès avec l'aide du formateur.	Toute personne désireuse de développer son efficacité	Etre volontaire.
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Bilan mise en situation	Attestation de formation	
	Avis client	

Manager une équipe

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Apporter aux Managers les méthodes et les outils permettant de dynamiser une équipe. Leur permettre de mettre en pratique ces outils et d'en mesurer l'efficacité. Etre capable de Mesurer les enjeux du management d'une équipe. Savoir diagnostiquer les forces et les faiblesses de son équipe. Animer son équipe au quotidien : fixer des objectifs, déléguer, résoudre des problèmes, mener des réunions, former, accompagner ses collaborateurs.

Vous allez apprendre à

Manager une équipe

Les missions du manager :

que faire, pour quel objectif ?

inventaire des tâches liées au management

place de l'équipe au sein de la structure de l'entreprise

système de gestion et de contrôle des résultats

Organiser son service :

contraintes organisationnelles liées à l'activité de l'entreprise

fonctionnement et organisation de mon équipe

Apprendre à Se positionner en tant que manager

Attentes de l'équipe par rapport au manager

Attentes du manager par rapport à l'équipe

Attentes du manager par rapport à sa hiérarchie

Attentes de sa hiérarchie par rapport au manager

Savoir Analyser les motivations et les valeurs de l'équipe

Différentes attentes des personnes dans le travail

Echelle des motivations

Valeurs et la dynamique de l'équipe

Carte des compétences et des motivations de l'équipe

Appréhender les différents styles de management

Principaux styles de management : forces et faiblesses

Autodiagnostic de son propre style de management

Adapter son style au profil de l'équipe et aux situations

Savoir définir et fixer des objectifs et déléguer

Savoir définir des objectifs à court et à moyen terme

Les enjeux de la délégation

Préparer la délégation

Présenter et suivre une délégation

Apprendre à gérer son temps et le temps de son équipe

Les différentes manières de structurer le temps

Savoir estimer le temps nécessaire à chaque tâche

Gérer le temps de son équipe

3 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
20% de théorie et 80% de mises en application. Analyse des pratiques. Conseils personnalisés. Entraînement intensif à des situations tirées d'expériences réelles du stagiaire. Alternance d'autodiagnosics, d'échanges et d'exercices. Plan d'actions individuel.	Tout cadre exerçant des responsabilités de management et désirant développer ses capacités à motiver et à animer une équipe de travail	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Bilan de mise en situation	Attestation de formation Avis client

Management NON hiérarchique

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Légitimer son autorité dans une relation non hiérarchique. Influence et persuasion : identifier et mobiliser les sources de son autorité informelle. Identifier les conditions d'un management transversal efficace. Identifier les sources de motivation de chacun des acteurs pour mieux les mobiliser. Augmenter son impact personnel pour manager et impliquer sans lien hiérarchique.

Vous allez apprendre à

Manager en mode transversal (hors hiérarchie)

Les caractéristiques du management non-hiérarchique,
Instaurer les règles du jeu et clarifier les responsabilités,
Développer la coopération et vaincre les résistances du groupe,
Créer la confiance et les conditions de l'adhésion à un projet transversal,
Piloter et coordonner une équipe transverse,
Identifier le cadre de référence et les facteurs de motivation de chacun,
Étendre son influence au-delà de son autorité hiérarchique.

Mieux se connaître et mieux connaître ses collaborateurs

Identifier son style naturel de management : atouts et points de vigilance
Écouter et analyser
Identifier les attentes de ses Collaborateurs, clients internes (collègues), fournisseurs , intérimaires et Clients Finaux et donneurs d'ordres

Donner du sens et piloter l'action

Élaborer un tableau de bord, savoir présenter ses attentes
Donner du sens à l'action de l'équipe, fixer des objectifs individuels

Évaluer, valoriser, recadrer

Évaluer les résultats de manière factuelle
Encourager et donner le droit à l'erreur
Reconnaître et célébrer les succès
Écoute, centrage sur l'autre, reformulation
Asseoir son leadership dans une relation non hiérarchique

Mettre en place un système de communication pertinent et efficace

Développer ses capacités de communication,
Adapter sa communication en fonction des niveaux de maturité de ses interlocuteurs,
Repérer les caractéristiques relationnelles d'une situation,
Anticiper et gérer les désaccords,
« Vendre » ses projets et idées aux clients internes ou externes,
Communiquer de manière convaincante,
Développer son efficacité en situation de groupe.
Faire face aux conflits et aux critiques

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Nombreux entraînements pratiques. Travail sur des cas concrets proposés par les participants. Jeux pédagogiques, Etudes de cas, Questionnaires de diagnostic. Méthodes et outils concrets.	Chargés d'affaires, Commerciaux, experts, fonctions support , ...	Etre volontaire

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Etude de cas	Avis client
Questionnaires	

Réussissez vos Entretiens Annuels

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

*Acquérir les comportements utiles pour mener un entretien d'évaluation. Mener des entretiens d'évaluation pour en faire un outil de progrès pour l'entreprise et le collaborateur
Savoir préparer et mener un entretien d'évaluation. Assurer le suivi de l'entretien.*

Vous allez apprendre à

Objectif de l'entretien d'évaluation

Prendre des décisions concernant le collaborateur mais également en matière de gestion des ressources humaines pour l'ensemble du personnel
Communiquer sur l'entreprise, l'organisation du service et ses éventuels dysfonctionnements
Renforcer la responsabilité des deux personnes en présence
Développer la communication entre l'encadrement et le personnel pour créer un climat de travail favorable

Préparation de l'entretien

Reprendre la définition de poste
Faire le point de l'activité de l'année écoulée
Lister les modifications ou améliorations des conditions de travail
Inviter le salarié à se préparer éventuellement à l'aide d'un support
Mettre en place une grille de critères d'appréciation

Déroulement de l'entretien

Savoir communiquer (test)
Développer son questionnement et l'écoute active
Structuration de l'entretien et les sujets à aborder : le support
Techniques d'échange et de progression dans le dialogue :

rapport 30/70 pour la répartition de parole au profit de l'évalué
détecter craintes et peurs pour mieux les dépasser
se fonder sur des faits et non sur des jugements de valeur
négocier un objectif
savoir traiter une objection
faire du support d'évaluation un guide de progression
recentrer la discussion sur les contributions individuelles de l'évalué
évoquer la rémunération
s'engager pour obtenir un rapport gagnant/gagnant
préparer avec l'évalué la progression et les points de suivi pour les 12 mois à venir

Conclusion et suivi de l'entretien

Savoir vérifier l'état d'esprit de l'évalué et sa perception de l'entretien
Gérer le suivi de l'entretien tout au long de l'année : faire vivre le support d'évaluation

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Apports théoriques et pratique. Échanges interactifs. Tests Simulations avec débriefing pour appropriation des outils</p>	<p>Managers ayant à mener des entretiens d'évaluation. Cadres hiérarchiques. Agents de maîtrise.</p>	<p>Aucun</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Echanges</p> <p>Fiche d'évaluation</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>



Mieux se connaître pour mieux manager

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

*Découvrir sa propre personnalité. Adapter son management à sa typologie personnelle. Approcher les déviances de personnalités. Découvrir la personnalité des interlocuteurs
Adapter son management à son interlocuteur*

Vous allez apprendre à

Entretien personnalisé

Approche de la personnalité, test de personnalité
Analyse des problèmes rencontrés

Analyse des différentes typologies rencontrées

Types de caractères
Débordements rencontrés en fonction des personnalités
Comment les apprécier (anéagramme)

La non satisfaction des besoins et ses conséquences possibles

Malaise et frustration, retrait, agressivité, revendication

Mises en situations

La préparation prime l'action
Avoir une vision claire de ce que je veux obtenir
Comment percevoir les émotions de mes interlocuteurs pour mieux réagir

Comment faire passer un message

Le visuel, le kinesthésique, l'auditif

Communiquer

Comment susciter l'action, l'adhésion et la motivation
Comment être perçu, compris et reconnu

1 jour

Déroulement programme	Public	Pré requis
Entretien collectif préalable. Etude des situations rencontrées. Test de personnalité. Documents Multimédia. Mises en situations.	Managers. Chefs de service. Responsables de proximité. Collaborateurs.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation Tests	Attestation de formation Avis client



Comment s'adapter aux situations difficiles

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Mieux gérer les conflits. Améliorer l'approche des différentes personnalités. S'affirmer face aux interlocuteurs les plus difficiles. Faciliter la négociation. Gérer ses émotions

Vous allez apprendre à

Entretien personnalisé

Approche de la personnalité, test de personnalité
Analyse des problèmes rencontrés

Analyse des différentes typologies rencontrées

Types de caractères
Débordements rencontrés en fonction des personnalités
Comment les apprécier (anéagramme)

Les différents modes de communication

La voix, la posture, le regard, le gestuel, les silences
Les signes d'ouverture et de fermeture

Les défaillances

La fuite, le trac, l'attaque, la manipulation, être assertif
Tests

La distance psychologique

La mécanique de l'être humain (la Pyramide de Maslow)

La non satisfaction des besoins et ses conséquences possibles

Malaise et frustration, retrait, agressivité, revendication

Mises en situations

La préparation prime l'action
Avoir une vision claire de ce que je veux obtenir
Comment percevoir les émotions de mes interlocuteurs pour mieux réagir

Comment faire passer un message

Le visuel, le kinesthésique, l'auditif

Communiquer

Comment susciter l'action, l'adhésion et la motivation
Comment être perçu, compris et reconnu

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Entretien préalable. Etude des situations rencontrées. Test de personnalité. Documents Multimédia. Mises en situations. Initiation à la psychologie corporelle appliquée.	Managers, chefs de service, responsables de proximité, collaborateurs	Tout public
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Bilan mise en situation	Attestation de formation	
	Avis client	

Gérer les conflits efficacement

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Comprendre les origines, les composantes et la dynamique des conflits. Savoir anticiper les conflits et adopter les méthodes de résolution appropriées. Gérer ses émotions et son stress dans une situation conflictuelle. Sortir d'un conflit d'une manière efficace.

Vous allez apprendre à

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Les différentes formes de conflits : conflit relationnel, conflit portant sur des valeurs, etc....

La différence entre problème, conflit et résolution ?

Comprendre l'origine avouée et/ou inavouée du conflit,

Connaître son comportement en situation de conflit (autodiagnostic relationnel) pour mieux intervenir et canaliser ses émotions,

Analyser ce qui déclenche et nourrit les conflits,

Prendre en compte ses émotions et ses croyances.

Prendre du recul et comprendre la stratégie de son interlocuteur

Comprendre le cadre de référence de votre interlocuteur pour synchroniser votre communication avec lui,

Savoir repérer les signaux d'alerte « verbaux » et « non verbaux »,

Canaliser les émotions de votre collaborateur,

Détecter les conflits interpersonnels par une Écoute Active,

Repérer les jeux de pouvoir pour mieux anticiper les situations conflictuelles.

Résoudre le conflit

Recadrer avec efficacité votre interlocuteur,

S'affirmer face aux interlocuteurs les plus difficiles

Développer sa capacité d'affirmation

Les différentes « armes » pour résoudre positivement le conflit : l'humour,

le changement de plan, le « gagnant/gagnant », l'empathie, l'assertivité

Les règles d'or d'une communication impactante pour dépasser les conflits,

Prendre des engagements fermes pour concrétiser l'accord.

Mettre en place son propre plan d'actions

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Diagnostiquer les types de conflit. Repérer les signes avant-coureurs du conflit. 20% de théorie et 80% de mises en pratique. Étude de cas et mises en situation, mise en œuvre d'outils de régulation pour sortir du conflit. Analyser ses pratiques actuelles et définir ses actes d'amélioration. Un Plan d'Action Individuel (PAI).</p>	<p>Managers. Chefs de service. Encadrants de proximité. Collaborateurs</p>	<p>Aucun</p>

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
<p>Questions écrites</p> <p>Fiche d'évaluation</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>



Conduire et animer des réunions efficaces

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Management

Objectifs

Maîtriser les techniques de la conduite de réunion. Animer avec aisance tous types de réunions (information, décision, négociation...). Mieux se connaître en tant qu'animateur, Adapter les techniques d'animation aux objectifs. Comprendre les ressorts de la dynamique de groupe, pour adapter sa réaction aux situations.

Vous allez apprendre à

Évaluer ses pratiques actuelles

Faire le bilan de l'existant : points forts, voies d'amélioration,
Comprendre les principales causes d'échec des réunions.

Connaître les différents types de réunions

Réunion d'information, réunion de négociation,
Réunion de concertation, réunion de prise de décision.

Préparer la réunion

La check-list de préparation : thèmes, objectifs poursuivis, durée, gestion du temps,
Les différents types de réunion : adapter son animation à la nature de la réunion,
Qui convier ? Comment ? Quoi demander ? Quels objectifs ?

L'ouverture de la réunion

Créer un climat : accueil et introduction,
Poser le cadre et la durée,
Présenter le plan et les objectifs de la réunion.

Les techniques d'animation

Savoir écouter et faire parler tous les participants,
Répartir les rôles pour davantage d'efficacité,
Faciliter les échanges et la production d'idées,
Favoriser la créativité,
Gérer les situations conflictuelles, gérer les personnalités difficiles,
Réguler le débat, dispatcher la parole, recentrer sur l'objectif,
Comment conclure ? Élaborer un compte rendu et suivre les actions.

Développer son charisme dans la prise de parole en public

Lancer la réunion : Que dire au début d'une réunion?
Parler, c'est d'abord écouter
Déployer son aisance et sa confiance en soi.
Occuper l'espace: à quelle place s'installer?
Improvisations sur verbes d'action

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Entraînement intensif au rôle d'animateur de réunion. Remise de fiches de bonnes pratiques. Définir son plan d'actions personnalisé. Partage de bonnes pratiques entre participants.	Managers. Encadrants. Chefs de projet. Toute personne qui anime des réunions.	Aucun
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
Fiche d'évaluation	Attestation de formation	
	Avis client	

S'approprier les règles relatives à la TVA

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Gestion comptabilité

Objectifs

Comprendre les mécanismes de la TVA, Appréhender les règles de territorialité de la TVA sur les biens et les services. Connaître les différents cas d'autoliquidation. Connaître les règles de la TVA immobilière : les LASM (livraisons à soi-même). S'entraîner à leur application par des exercices concrets, Etre capable d'établir la déclaration de TVA de l'entreprise (CA3) et la DES

Vous allez apprendre à

Rappel des grands principes de fonctionnement de la TVA dans l'UE

Le cadre commun de TVA au sein de la CEE : directive 2006/112/CE du 28 novembre 2006

Le mécanisme de la TVA : neutralité pour les entreprises assujetties à 100 %

Le numéro d'identification intracommunautaire

Le champ d'application

Opérations imposables

Opérations exonérées liées au commerce extérieur

Rappel des notions de fait générateur et d'exigibilité pour le vendeur et pour l'acheteur

Régime des livraisons de biens

Régime des encaissements

Régime particulier des acquisitions intracommunautaires

Les taux de TVA dans les 27 pays de la CEE

Les mentions obligatoires à porter sur les factures : directive 2001/115/CE transposée dans le CGI aux articles 289 et 289 bis

Sanctions en matière de TVA et de DEB

Les différents cas d'autoliquidation de la TVA

Réforme de la TVA immobilière : les livraisons à soi-même (LASM)

La DEB : obligations déclaratives

Appréhender les régimes particuliers et savoir traiter les opérations du commerce international portant sur les échanges de biens

Les livraisons et les acquisitions intracommunautaires

Les exportations et les importations

Les ventes et les achats en franchise de TVA

Les opérations triangulaires

Maîtriser les difficultés des prestations de services dans les échanges internationaux depuis le 1er janvier 2010

Dans les relations B to B (entre assujettis) :

Le principe général,

Les nouvelles obligations déclaratives.

Les mentions obligatoires à porter sur les factures.

Les exceptions au principe d'imposition en B2B.

Dans les relations B to C (entre assujetti et non assujettis) :

Le principe d'imposition,

Les exceptions au principe d'imposition en B2C.

Aménagement des déclarations de TVA

La DES (déclaration européenne de services) : nouvelle obligation déclarative

Connaître les règles du droit à déduction

La refonte des droits à déduction : nouvelles règles applicables depuis le 1er janvier 2008

Conditions générales d'exercice du droit à déduction

Les exclusions du droit à déduction

Analyse de la jurisprudence

Détermination du coefficient de déduction

Régularisations et reversements de la TVA initiale

Connaître les procédures de récupération des TVA étrangères au sein des 27 pays de la CEE

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
<p>Rappels de grands principes de fonctionnement de la TVA dans la CEE,</p> <p>La DEB : obligations déclaratives, Appréhender les régimes particuliers et savoir traiter les opérations du commerce international portant sur les échanges de biens,</p> <p>Maîtriser les difficultés de certaines prestations de services internationales,</p> <p>Connaître les règles du droit à déduction de la TVA,</p> <p>Connaître les procédures de récupération des TVA étrangères au sein des 27 pays de la CEE.</p>	<p>Toute personne en charge des déclarations de TVA. Les personnes en charge de la facturation. Toute personne voulant s'approprier les mécanismes de fonctionnement de la TVA.</p>	<p>Connaître les bases de la comptabilité</p>
Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats	
<p>Questions écrites</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>Avis client</p>	

Liasse Fiscale

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Gestion comptabilité

Objectifs

Comprendre ce qu'est un résultat fiscal. Connaître et utiliser les feuillets importants de la liasse fiscale

Vous allez apprendre à

Où se documenter – présentation du BOFIP

Les taux d'impôts sur les sociétés et les acomptes d'impôt sur les sociétés

Différence entre le résultat comptable et le résultat fiscal

Présentation des principaux retraitements (déductions et réintégrations)

Présentation des principaux tableaux de la liasse fiscale (hors intégration fiscale) et des points importants à connaître

2053 – Compte de résultat

2055 – Amortissements

2056 – Provisions inscrites au bilan

2057 – Etat des échéances et dettes

2058 A – Détermination du résultat fiscal

2058 B – Déficit, indemnités pour congés à payer, provisions non déductibles

2058 C – Tableau d'affectation du résultat et renseignements divers

2067 – Relevé des frais généraux

2065 – Déclaration de résultat IS

Revue des principaux postes de bilan et de résultat de l'entreprise

Identification des déductions et réintégrations opérées dans l'entreprise

Explication des retraitements

Détermination du résultat fiscal et calcul de l'impôt sur les sociétés correspondant

Conclusion

Quiz

Bilan et enquête de satisfaction

1 jour

Déroulement programme

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques. Notre intervenant utilise si possible les documents internes de l'entreprise pour conduire les études de cas

Public

Comptables, chefs comptables

Pré requis

Connaissances en comptabilité

Modalité d'évaluation

Quiz

Bilan

Enquête de satisfaction

Suivi de l'action et appréciation des résultats



Paie (différents niveaux)

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Gestion comptabilité

Objectifs

Acquérir les connaissances réglementaires et techniques nécessaires à l'élaboration des bulletins de paie.

Vous allez apprendre à

La structure du bulletin de paie

Mentions légales et obligatoires - Valeur juridique du bulletin
Brut, cotisations, indemnités et retenues, net à payer et net imposable
Gestion des cumuls et « compteurs » (brut, net imposable, heures, congés payés, RC...)

Le salaire de base

Types de rémunérations - Composantes du salaire brut - Grilles de salaires mini conventionnelles. Calcul et effets de la mensualisation

Les heures supplémentaires et complémentaires

Base, taux, calcul, limites légales, conventionnelles ou contractuelles.
Compteurs : Contingent annuel, Repos compensateur légal...

Les primes et majorations diverses – les avantages

Application des dispositions d'une Convention Collective ou de règles d'entreprise. Les avantages en nature : Repas, Véhicule, logement,...

Les principales rubriques pour absences

Les absences payées et non payées (méthode de calculs), les heures de délégation

La maladie, la maternité, l'accident du travail

Décompte de l'absence, droits à indemnisation, principes de subrogation et de régularisation des IJSS

Les congés payés

Périodes et salaire de référence - Congé principal et 5ème semaine.
Calcul des congés payés : CDD - CDI – Temps partiels - La double méthode

Les indemnités de fin de contrat (arrêté de compte)

Indemnité de préavis, de congés payés, de précarité des CDD
Indemnité de départ à la retraite,
Indemnité de licenciement...

Rappel des bases légales principales (sur le calcul des éléments de salaire)

Durée du travail – Heures supplémentaires et complémentaires – Repos compensateur
Absences légales et conventionnelles – Maladie – Maternité - Accident du travail
Le complément de salaire versé au salarié malade ou accidenté
Avantages en nature - Indemnité de non concurrence
Les indemnités versées au départ du salarié (licenciement, préavis, retraite...)

Mécanismes des cotisations salariales et patronales

Notion de plafond - Tranches et assiettes de cotisation
Principales cotisations (Sécurité sociale, Assedic, Retraite, Prévoyance, CSG et CRDS), principes du calcul des cotisations

Les éléments qui influencent le salaire net

Primes de paniers - Remboursement des frais de transports - Frais de déplacement - Frais professionnels - Chèques restaurant (Nourriture, hébergement)
Indemnités (Licenciements, Conventionnelle, Transaction...)

Les retenues diverses

Acomptes - tickets repas - oppositions et saisie-arrêt sur salaire, ...

Les allègements et réductions de cotisations

Réduction « Fillon »
Réduction forfaitaire patronale

Le net à payer et le net imposable

Définition et calcul des deux éléments
Paiement du salaire

3 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Prise en compte des attentes des participants - Exposés théoriques - Analyse bulletin de paie - Mises en situation – Exercices pratiques - Vidéo-projection - Contrôles des acquis.	Membre du service du personnel, Assistant(e), Comptable, Adjoint(e) de direction, et toute personne désirant acquérir des connaissances en paie.	Gestionnaire paie débutant. Assistant(e) RH. Comptable, informaticien. Toute personne désirant s'initier aux techniques de la paie et acquérir une connaissance générale des principes de paie.

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
CS-INFO FORMATION Bilan 611 avenue Dreyfous-Ducas Port Autonome de Limay 78520 LIMAY 01.76.21.68.40 service-formation@cs-info.com	Attestation de formation  Avis client 