

FORMATION
PROFESSIONNELLE
CONTINUE



CATALOGUE DE FORMATIONS



Former pour l'entreprise, notre métier



■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification Qualiopi a été délivrée au titre des catégories d'acteurs suivantes :
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

ÉDITO

Depuis plus de 30 ans, le campus formation B2M de la CCI Tarn-et-Garonne est leader sur son marché en visant l'excellence de ses formations.

L'innovation pédagogique est au cœur de son évolution avec plus d'interactivité entre les formateurs et les apprenants, l'utilisation d'outils pédagogiques innovants, notamment sur les soft skills, mais aussi grâce aux plateformes d'apprentissage, riches en fonctionnalités, qui offrent à nos apprenants des expériences d'apprentissage plus actives.

L'acquisition de nouvelles compétences par vos collaborateurs, ou vos futurs collaborateurs, actuellement dans nos cursus en alternance ou en formation initiale, du Bac+2 au Bac+5, est une priorité pour accompagner le développement de votre entreprise.

En fonction de votre besoin, B2M vous propose toujours les modalités les plus adaptées par des formations sur « étagères », en lien avec l'offre que vous trouverez dans les pages qui suivent, mais aussi des formations personnalisées aux besoins spécifiques de votre entreprise.

N'hésitez pas à nous contacter, nous aurons la solution pour vous accompagner dans la formation de vos salariés et vous aider ainsi à poursuivre la croissance de votre entreprise !!!

I CHIFFRES CLÉS

25

CERTIFICATIONS



95%

DE SATISFACTION
EN MOYENNE



750

STAGIAIRES FORMÉS
CHAQUE ANNÉE



350+

ENTREPRISES
CLIENTES



I NOTRE ENGAGEMENT

En tant que centre de formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie Tarn-et-Garonne, notre mission est de rester à l'écoute des entreprises du territoire, de contribuer à leur réussite économique, et de participer à l'épanouissement de chaque individu.

Notre métier est aussi d'anticiper les évolutions qui impactent les entreprises et ainsi de faciliter l'acquisition des compétences qui seront indispensables pour relever les défis d'aujourd'hui et de demain.



I NOS FORMATEURS

Nos formateurs sont experts dans leurs domaines d'intervention et maîtrisent les méthodes d'enseignement pour adultes. Afin de s'adapter en permanence à la demande, nos formateurs suivent un programme de formation interne sur les nouvelles pédagogies (pédagogie active, ludopédagogie, animation d'une classe virtuelle, digitalisation de la formation, etc.).

La communauté de nos formateurs se réunit régulièrement dans différents cadres (cercles de partage de pratique, séminaires, groupes de travail, etc.) pour s'inspirer mutuellement, développer de nouveaux dispositifs pédagogiques et, ainsi, améliorer l'acquisition de compétences à nos stagiaires.



I NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

Certifié Qualiopi depuis novembre 2020, notre centre de formation est engagé dans une démarche d'amélioration continue de nos formations et de nos processus afin de répondre au mieux à nos clients.



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE



I LES DISPOSITIFS D'ACCÈS À LA FORMATION ET LES FINANCEMENTS ASSOCIÉS

LE PLAN DE FORMATION DE L'ENTREPRISE

Il regroupe l'ensemble des actions de formation qui sont à l'initiative de l'employeur. Le salarié en formation est en mission professionnelle ; il est rémunéré par l'entreprise.

- **Cible** : tous les salariés de l'entreprise
- **Formations éligibles** : toute formation qu'elle soit non certifiante délivrant une attestation de formation stagiaire démontrant l'évolution des compétences de la personne, ou certifiante/qualifiante délivrant un diplôme, un titre ou une certification.
- **Financement** : OPCO de l'entreprise

LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION



Dispositif qui permet, à toute personne active, d'acquérir des droits à la formation mobilisables tout au long de sa vie professionnelle, dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à la date à laquelle elle fait valoir ses droits à la retraite.

Le Compte Personnel de Formation (CPF) est alimenté à hauteur de 500 euros par année de travail, dans la limite d'un plafond de 5 000 euros au titre des activités professionnelles.

- **Cible** : tous salariés d'entreprise ayant accumulé des heures de formation en CPF.
- **Formations éligibles** : formations certifiantes + formations du socle de compétences défini. Liste consultable sur le site : www.moncompteformation.gouv.fr
- **Financement** : compte personnel de formation
Des modifications quant au fonctionnement et la mise en place de formation dans le cadre du CPF peuvent être apportées selon les décrets parus au Journal Officiel.

Pro-A

Reconversion ou promotion par alternance. Le dispositif ou formation Pro-A permet au salarié de changer de métier ou de profession, ou de bénéficier d'une promotion sociale ou professionnelle par des actions de formation en alternance. Le dispositif Pro-A s'étend sur une durée comprise entre six et douze mois.

- **Dans le cadre d'une formation en PRO-A, la rémunération dépend du choix du salarié** : si la période de formation est dispensée sur son temps de travail, le salarié perçoit son salaire normalement.
- **Formations éligibles** : diplôme ou titre à finalité professionnelle enregistré au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) Certificat de qualification professionnelle (CQP)
- **Financement** : OPCO

LE PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE (PTP)

Le projet de transition professionnelle (PTP), ex-Cif, permet au salarié de s'absenter de son poste pour suivre une formation destinée à lui permettre de changer de métier ou de profession. Le PTP est ouvert sous conditions et est accordé sur demande à l'employeur. Le salarié est rémunéré pendant toute la durée de la formation.

- **Cible** : salariés ayant un projet professionnel ou changement de profession
- **Formations éligibles** : formations mises en place en vue d'une reconversion professionnelle.
- **Financement** : OPCO

LES INDÉPENDANTS

• **VOUS ÊTES INSCRITS AU RSI**
Formations éligibles selon critères établis. Consultez le site AGEFICE : www.agefice.fr ou la CCI Tarn-et-Garonne.

• **VOUS ÊTES EN PROFESSION LIBÉRALE**
Budget dépendant de votre secteur d'activité. Formations éligibles selon critères établis. Consultez le site FIFPL : www.fifpl.fr

• **VOUS ÊTES EXPLOITANT AGRICOLE**
Formations éligibles selon critères établis. Consultez le site VIVEA : www.vivea.fr

• **VOUS ÊTES ARTISAN OU AVEZ LA DOUBLE IMMATRICULATION CCI/CMA**
Formations éligibles selon critères établis. Contactez le FRCMA : www.crm-midi-pyrenees.fr



BOOSTEZ VOTRE ENTREPRISE AVEC SOLUCCIO



Votre CCI Tarn-et-Garonne vous accompagne à chaque étape de la vie de votre entreprise : de sa création à sa transmission et dans chacune de ses phases de croissance.

Avec l'offre SoluCCIO, elle apporte une réponse sur-mesure à l'ensemble de vos besoins de chef d'entreprise.

www.tarn-et-garonne.cci.fr

SOLUCCIO International

Se développer à l'international

Informez-vous et préparez-vous pour partir à la conquête de nouveaux marchés internationaux.

SOLUCCIO Création-Reprise-Transmission

Créer, reprendre, transmettre

Construisez votre projet en toute sécurité grâce à nos ateliers, formations et RDV conseil.



SOLUCCIO Développement commercial

Mettre en place une stratégie commerciale gagnante

Structurez votre démarche marketing et commerciale pour faire décoller vos ventes.

SOLUCCIO Financement

Trouver des financements

Ciblez les financements et les aides adaptés à votre projet et montez un dossier convaincant.

SOLUCCIO Numérique

Mener sa transformation numérique

Activez les bons leviers digitaux pour booster votre business et votre visibilité.

SOLUCCIO Compétences RH

Gérer ses Ressources Humaines

Conformez-vous à vos obligations d'employeur, diagnostiquez vos pratiques et optimisez votre gestion RH.

SOLUCCIO Compétitivité

Accroître sa compétitivité

Détectez et actionnez les leviers de performance de votre entreprise (productivité, réseaux, industrie du futur...).

SOLUCCIO Informations économiques

S'informer sur son environnement économique

Anticipez les évolutions de vos marchés grâce à nos analyses et études sur-mesure.

SOLUCCIO Développement durable

Rendre son entreprise responsable

Énergie, environnement, santé/sécurité... Intégrez une gestion durable et responsable grâce à nos veilles d'informations, diagnostics et accompagnements.



1 INFORMEZ-VOUS

Obtenez un premier niveau d'information auprès de votre CCI. Participez à nos réunions d'information, contactez votre conseiller pour échanger sur une question précise, abonnez-vous à nos newsletters techniques ou d'information.

2 PARLEZ-NOUS DE VOUS

Un conseiller est à votre écoute pour réaliser une analyse 360° de votre entreprise et détecter les opportunités de développement.

3 ÉVALUEZ VOS BESOINS ET VOS PRATIQUES

Réalisez un état des lieux précis de vos pratiques dans le(s) domaine(s) de votre choix grâce à nos outils et méthodes diagnostic reconnus (RH, numérique, santé/sécurité, énergie, international...).

4 FORMEZ-VOUS

Besoin de monter en compétences pour mener à bien votre projet ? Nous vous proposons une offre complète de formations adaptées à l'ensemble des métiers de votre entreprise.

5 PASSEZ À L'ACTION

Votre cap est fixé. Un conseiller expert vous accompagne dans la mise en œuvre des actions, le pilotage et l'évaluation de vos projets.

SOMMAIRE

LES BLOCS DE COMPÉTENCES ET LES CERTIFICATIONS CCE 8

MANAGEMENT D'ÉQUIPES ET DE PROJET 9

MANAGEMENT D'ÉQUIPE	
Performances managériales	10
Parcours management - niveau 1	10
Parcours management - niveau 2	10
Animer une équipe de travail (option CCE)*	10
Acquérir et développer une posture managériale adaptée	11
Communiquer avec ses collaborateurs	11
Construire et développer son leadership	11
Les outils pour développer la motivation de ses collaborateurs	11
Manager : gérer les conflits	12
Manager : comprendre et prévenir les risques psychosociaux (RPS)	12
Management commercial : piloter efficacement	12
Manager : gérer de façon optimale votre temps de travail	12
Animer des réunions à distance avec Teams	13
Animer des réunions performantes	13
Mener efficacement l'entretien professionnel	13
Préparer et réaliser un entretien annuel d'évaluation	13
MANAGEMENT DE PROJET	
Les fondamentaux du management de projet	14
Gestion de projet	14
Gestion et pilotage des processus	14
Manager un projet (option CCE)*	14

RESSOURCES HUMAINES 15

Offre SoluCClo : Gérer ses ressources humaines	16
Actualisation à la pratique de la paie	17
Parcours Paie - niveau 1 : initiation à la pratique de la paie	17
Parcours Paie - niveau 2 : approfondissement	17
Parcours Paie - niveau 3 : les charges sociales	17
Traiter la paie (option CCE)*	18
Exercer le rôle de tuteur en entreprise (option CCE)*	18
Exercer la mission de formateur en interne (option CCE)*	18
Préparation au titre professionnel de formateur pour adultes	18
Membres du CSE : formation juridique, sociale et économique	19
Devenir référent harcèlement sexuel	19
Formation renouvellement SSCT	19
Recrutement et non discrimination à l'embauche	19
Réussir ses recrutements	20
Gérer les compétences	20
Mettre en œuvre le plan de développement des compétences	20

GÉRER ET DIRIGER UNE ENTREPRISE 21

Création d'entreprise : identifier les points clés pour un projet réussi	22
Dirigeant Entrepreneur de PME	23
L'essentiel de la gestion et de l'analyse financière	24
Lire et analyser un bilan et un compte de résultat	24
Mettre en place des tableaux de bord efficaces	25
Bien gérer sa trésorerie	25
Gestion du développement d'une activité freelance	26
Prise de parole en public : convaincre son auditoire	26

COMPTABILITÉ/GESTION/FINANCE 27

Offre SoluCClo : Trouver et financer ses projets	28
Parcours comptabilité - niveau 1 : les fondamentaux	29
Parcours comptabilité - niveau 2 : approfondir ses connaissances	29
L'essentiel de la gestion et de l'analyse financière	29
Contribuer à la gestion de l'entreprise (option CCE)*	29
À la découverte de Chorus Pro : la facturation électronique	30
Assurer le suivi des règlements et des impayés	30
Réaliser la déclaration de TVA	30
Contrôle de gestion : la comptabilité analytique	30

EFFICACITÉ ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL 31

Gestion du temps et des priorités	32
Gestion positive du stress	32
S'affirmer dans ses relations professionnelles	33
S'affirmer lors de la prise de parole en public	33
La communication non-violente	33
Prévenir et résoudre les conflits	33
Parcours Programmation Neurolinguistique - niveau 1	34
Parcours Programmation Neurolinguistique - niveau 2	34
Développer ses «soft skills»	35
Optimiser sa communication interpersonnelle professionnelle	35
Se perfectionner en français - certification projet Voltaire	35
Prendre des notes et rédiger des comptes-rendus efficaces	35
Les techniques de mémorisation	36
Les techniques de lecture rapide	36

GESTION ADMINISTRATIVE ET ACCUEIL 37

Optimiser sa fonction d'assistant(e)	38
Organiser, gérer et conduire des réunions avec efficacité	38
Développer la qualité au service du client (option CCE)*	39
Réussir l'accueil physique et téléphonique	39
Accueillir les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap	39
Gestion des publics difficiles, gérer l'agressivité et les incivilités	39
Spécial assistant(e) : maîtriser Word, Excel et PowerPoint	40
Se perfectionner en français - certification projet Voltaire	40
Anglais pour assistant(e)	40
Assurer l'accueil des interlocuteurs anglophones	40

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET MARKETING 41

Offre SoluCClo : Développer son activité	42
Formations pour les commerçants	43
Formations pour les agents immobiliers	44
Mener une négociation commerciale (option CCE)*	45
Parcours techniques de vente commerciales - la prospection	45
Parcours techniques de vente commerciales - la vente	45
Parcours techniques de vente commerciales - la négociation	45
Parcours techniques de vente en magasin - les fondamentaux	46
Parcours techniques de vente en magasin - perfectionnement	46
Construire un plan d'action commerciale (PAC)	47
Tableaux de bord : un outil de pilotage de la performance	47
Prospecter et vendre par téléphone	47
Savoir gérer les réclamations clients	47
Améliorer l'expérience client pour une fidélisation réussie	48
Maîtriser la réponse aux appels d'offres	48



SOMMAIRE

ACHATS ET LOGISTIQUE 49	QUALITÉ/HYGIÈNE/SÉCURITÉ/ENVIRONNEMENT 69
Exercer la mission d'organisation et de suivi des achats (option CCE)* 50	Offre SoluCClo : Intégrer une gestion durable et responsable 70
Maîtriser la réponse aux marchés publics 50	Hygiène alimentaire dans les établissements de restauration 71
Dématérialisation des marchés publics 50	Permis d'exploitation 71
Les approvisionnements et la gestion des stocks 50	Permis d'exploitation chambres et tables d'hôtes + renouvellement 72
Parcours achat - niveau 1 : la pratique des achats 51	PVBAN (Permis de Vente Boissons Alcooliques la Nuit) 72
Parcours achat - niveau 2 : la négociation aux achats 51	Développement durable et responsabilité en hôtellerie 72
Les Incoterms® 52	Accueil des clients en situation de handicap en hôtellerie/restauration 72
Négocier à l'international 52	Habilitations électriques 73
Gérer les opérations à l'international (option CCE)* 52	CACES 74
Optimiser ses coûts de transport 52	Sauveteur Secouriste du Travail (SST) : initial 75
	Sauveteur Secouriste du Travail (SST) : maintien et actualisation (MAC) 75
	Gestes et postures 75
	Travail en hauteur avec port du harnais de sécurité 75
	La démarche 5S : organisation et méthode de travail 76
	Pratique de l'audit interne QSE 76
	Définir sa stratégie lean (qualité) : mettre en place une stratégie 76
	Définir sa stratégie de développement durable/RSE 76
COMMUNICATION DIGITALE ET NUMÉRIQUE 53	LANGUES 77
Offre SoluCClo : Accélérer avec le numérique 54	Présentation 78
Piloter les actions de communication numérique (option CCE)* 55	Parcours langue 79
Les enjeux et les fondamentaux du digital pour la PME 55	Certifications 80
Créer et animer une page professionnelle Facebook 56	
Utiliser Instagram pour booster sa visibilité 56	
LinkedIn : promouvoir son activité B to B 56	
Créer son site internet vitrine ou blog avec Wordpress 56	
Créer des contenus visuels pour le Web et les réseaux sociaux 57	
Communiquer son offre grâce aux tunnels de vente digitaux 57	
Être en relation avec ses clients, fidéliser avec les outils du digital 57	
Optimiser le référencement naturel (SEO) de votre site 57	
Réussir ses campagnes e-mailing 58	
Rédiger des contenus digitaux efficaces 58	
Cybersécurité : risques et bonnes pratiques 58	
Recruter grâce aux réseaux sociaux 58	
Google Analytics : interpréter ses statistiques 59	
Matomo : l'alternative à Google Analytics pour analyser son site 59	
Gagner en productivité dans son activité professionnelle avec Trello 60	
Dynamiser et engager ses équipes avec Klaxoon 60	
BUREAUTIQUE/PAO/CAO 61	CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES 81
Certifications 62	
Connaissances de base du poste informatique 63	
Les fonctions de base des logiciels Word, Excel et PowerPoint 63	
Les fonctions avancées des logiciels Word, Excel et PowerPoint 63	
Découvrir et utiliser les outils de travail collaboratif à distance 63	
Word : initiation 64	
Word : intermédiaire 64	
Word : perfectionnement 64	
Word : le publipostage 64	
Excel : initiation 65	
Excel : intermédiaire 65	
Excel : perfectionnement 65	
Excel : les tableaux croisés dynamiques 65	
Excel : les macro-commandes/VBA 66	
Power Pivot 66	
PowerPoint : les fonctions de base 66	
PowerPoint : les fonctions avancées 66	
Outlook : optimiser les fonctions de sa messagerie 67	
Les fondamentaux des logiciels libres 67	
Photoshop : initiation (autre niveau sur demande) 68	
Illustrator : initiation (autre niveau sur demande) 68	
InDesign : initiation (autre niveau sur demande) 68	



LÉGENDE



Formation possible en intra-entreprise



Formation certifiante



Formation éligible au CPF (sous condition de passer la certification prévue à cet effet)



I BLOCS DE COMPÉTENCES : DÉVELOPPEZ VOTRE EMPLOYABILITÉ EN CONSTRUISANT VOTRE PARCOURS PROFESSIONNEL PAR ÉTAPES

Accessibles aux salariés et demandeurs d'emploi, les blocs de compétences sont des composantes d'un diplôme. Comme des chapitres d'un livre, assemblés un à un, ils composent votre histoire professionnelle.

Les principaux avantages :

- Renforcer votre expertise dans un domaine bien précis, sans forcément viser le diplôme dans son intégralité
- Valider une certification inscrite au RNCP
- Éligible au CPF

Et pour l'entreprise ?

L'entreprise à l'obligation d'adapter les compétences de ses salariés et d'assurer leur employabilité, pas seulement tant qu'ils travaillent pour elle, mais aussi sur le marché de l'emploi. Pour un employeur qui souhaite professionnaliser ses équipes sur certains sujets, le bloc de compétences est un moyen de s'assurer que la formation sera validée par rapport à un référentiel et débouchera sur une certification reconnue. Ce qui permet, en outre, d'activer des dispositifs de financement qui prendront le relais du plan de formation.

Choisissez les compétences que vous souhaitez faire valider à B2M grâce à un large panel de thématiques :

- Commerce ¹
- Achat ²
- Ressources humaines ²

¹ Certifié par CCI France

² Certifié par Toulouse School of Management de l'université Toulouse Capitole.

I LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES EN ENTREPRISE (CCE)

La Certification des Compétences en Entreprise (CCE) est un dispositif qui permet aux individus de se voir certifier des compétences transverses d'appui aux organisations, mises en œuvre dans un cadre professionnel ou extra professionnel.

Le réseau CCE c'est 12 CCE portés par CCI France, reconnus par l'État, inscrits au Répertoire Spécifique géré par France Compétences :

Manager des hommes et des projets

- Manager un projet
- Animer une équipe de travail

Performance commerciale

- Développer la qualité au service du client
- Mener une négociation commerciale
- Gérer les opérations à l'international
- Piloter les actions de communication numérique dans l'entreprise

Enjeux humains

- Exercer le rôle de tuteur en entreprise
- Exercer l'activité de conseiller AFEST
- Exercer la mission d'organisation et de suivi des achats

Performance économique et financière

- Traiter la paie
- Contribuer à la gestion d'entreprise
- Exercer la mission de formateur en entreprise

En termes de financement, les CCE sont éligibles au Compte Personnel de Formation (CPF) et présents sur le site mon compte formation du Ministère du travail.

Nous consulter pour davantage d'informations sur les Certifications des Compétences en Entreprise et leur actualité : formationprofessionnellecontinue@cci-formation.fr

MANAGEMENT D'ÉQUIPE ET DE PROJET

MANAGEMENT D'ÉQUIPE

• Performances managériales	10
• Parcours management - niveau 1 : découvrez vos nouvelles fonctions	10
• Parcours management - niveau 2 : développez vos compétences	10
• Animer une équipe de travail (option CCE)*	10
• Acquérir et développer une posture managériale adaptée	11
• Communiquer avec ses collaborateurs	11
• Construire et développer son leadership	11
• Les outils pour développer la motivation de ses collaborateurs	11
• Manager : gérer les conflits	12
• Manager : comprendre et prévenir les risques psychosociaux (RPS)	12
• Management commercial : piloter efficacement	12
• Manager : gérer de façon optimale votre temps de travail	12
• Animer des réunions à distance avec Teams	13
• Animer des réunions performantes	13
• Mener efficacement l'entretien professionnel	13
• Préparer et réaliser un entretien annuel d'évaluation	13

MANAGEMENT DE PROJET

• Les fondamentaux du management de projet	14
• Gestion de projet : traiter les projets d'une entreprise avec méthodologie	14
• Gestion et pilotage des processus : piloter les processus d'une entreprise	14
• Manager un projet (option CCE)*	14



PERFORMANCES MANAGÉRIALES

OBJECTIFS

- Mieux se positionner en tant que manager
- Connaître des leviers pour susciter un environnement motivant
- Découvrir les pratiques inspirantes, efficaces et respectueuses
- Susciter de l'engagement individuel et collectif et de l'adhésion
- Clarifier ses intentions de manager

6 jours (42h) | 1750€ HT soit 2100€ TTC/pers.



PUBLIC
Dirigeant(e) et manager.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION
Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION
De 6 à 15 personnes max.

PRÉREQUIS
Aucun.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Cerveau/management : intelligence émotionnelle
- Posture actualisée du manager : libérez vos supers pouvoirs
- Vision : clarifier ses intentions/susciter l'adhésion
- Espaces-temps : mobiliser votre énergie durablement
- Communiquer pour être plus performant : les effets de levier de la CNV (Communication Non Violente)
- Poser vos objectifs avec vos salariés

PARCOURS MANAGEMENT - NIVEAU 1 : DÉCOUVREZ VOS NOUVELLES FONCTIONS

OBJECTIFS

- Mieux se connaître et connaître les autres
- Connaître et mettre en œuvre les techniques de pilotage d'une unité de travail
- Savoir fixer des objectifs et déléguer
- Identifier et traiter les situations conflictuelles

2,5 jours (17,5h) | 800€ HT soit 960€ TTC/pers.



PUBLIC
Nouveau/nouvelle manager ou chef(fe) d'équipe, toute personne souhaitant connaître les bases du management.

PRÉREQUIS
Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION
Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION
4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Communication et relations interpersonnelles
- Découvrir et comprendre les socio-types
- Définir les principales théories de la motivation
- Accompagner l'équipe
- Accueillir, intégrer et former
- Identifier et régler les conflits interpersonnels

PARCOURS MANAGEMENT - NIVEAU 2 : DÉVELOPPEZ VOS COMPÉTENCES

OBJECTIFS

- Enrichir ses pratiques managériales
- Renforcer l'esprit d'équipe
- Savoir fixer des objectifs et déléguer
- Mieux gérer son temps et celui de son équipe
- Acquérir des méthodes et outils de résolution de problèmes

2,5 jours (17,5h) | 800€ HT soit 960€ TTC/pers.



PUBLIC
Manager/chef(fe) d'équipe confirmé(e), toute personne responsable d'un groupe de travail.

PRÉREQUIS
Encadrer et animer des équipes de travail ou avoir suivi le niveau 1.

OUVERTURE DE LA SESSION
4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION
Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Organiser le travail d'équipe : fixer les objectifs, évaluer les résultats, déléguer et informer
- Développer les compétences de ses équipiers : les outils de la formation professionnelle, les obligations des entreprises, renforcer la motivation
- Gérer le temps : apprendre à construire un planning efficace
- Résoudre les problèmes : outils et méthodes de résolution collective

ANIMER UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL (option CCE)

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre un management efficace basé sur la motivation
- Partager et enrichir ses pratiques de management
- S'entraîner à partir de situations rencontrées avec les équipes à acquérir de véritables réflexes managériaux

4 jours (28h) | 1280€ HT soit 1536€ TTC/pers.



5 jours (35h) | 1930€ HT soit 2316€ TTC/pers. Option CCE  

PUBLIC
Nouveau/nouvelle manager, chef(fe) d'équipe.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION
Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation. *Certification CCE : réalisation d'une étude de cas ou un portefeuille de compétences (voir en page 8).*

OUVERTURE DE LA SESSION
4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS
Encadrer et animer des équipes de travail ou être appelé à le faire.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Développer son positionnement de manager
- Être pédagogue : transmettre avec efficacité
- Piloter les efforts : accompagner chaque collaborateur (entretiens, recadrage, fixation d'objectifs)
- Motiver son équipe au quotidien
- Animer et prendre la parole
- En option : accompagnement à la préparation du CCE

ACQUÉRIR ET DÉVELOPPER UNE POSTURE MANAGÉRIALE ADAPTÉE

OBJECTIFS

- Se positionner en manager
- Adopter les bons styles de management
- Communiquer efficacement dans le respect des intérêts mutuels
- Développer son assertivité et son leadership en adoptant une attitude et une communication adaptée

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Manager, chef(fe) d'équipe, chef(fe) de poste, toute personne ayant une fonction d'encadrement.

PRÉREQUIS

Encadrer et animer des équipes de travail ou être appelé à le faire.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- La posture managériale : rôle et missions du manager
- Adopter les bons styles de management
- Communication managériale
- Bien communiquer avec les gestes : communication non-verbale
- Réussir à exprimer son assertivité

COMMUNIQUER AVEC SES COLLABORATEURS

OBJECTIFS

- Comprendre les points clés d'une communication efficace
- Se connaître pour mieux communiquer avec les autres
- Améliorer l'impact de son comportement sur ses relations professionnelles
- Optimiser sa communication pour mieux convaincre

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne ayant des responsabilités de management.

PRÉREQUIS

Encadrer et animer des équipes de travail ou être appelé à le faire.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Les points clés d'une communication efficace
- Gérer les différents types de personnalité et leurs réflexes émotionnels
- Savoir dire non et s'affirmer sans critique
- Les différents modes de communication
- Mieux communiquer pour mieux travailler ensemble
- Convaincre sans s'imposer

CONSTRUIRE ET DÉVELOPPER SON LEADERSHIP

OBJECTIFS

- Identifier son propre style de leadership et le mettre en œuvre
- Se positionner en tant que responsable et manager
- Se faire écouter et respecter dans une approche professionnelle et bienveillante

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Manager, chef(fe) d'équipe

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Avoir les connaissances de base du management.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Management : définition et fonctions
- Le leadership relationnel et management : les conditions d'exercice du leadership
- Les 4 grands styles de leadership : identifier et adopter son propre style de leadership
- Adapter son style de leadership en fonction du collaborateur
- Mettre en œuvre son leadership dans les entretiens : outils et techniques de mise en œuvre

LES OUTILS POUR DÉVELOPPER LA MOTIVATION DE SES COLLABORATEURS

OBJECTIFS

- Être capable de mettre en œuvre un management efficace basé sur la motivation
- S'entraîner et acquérir de véritables réflexes managériaux
- Savoir créer les conditions pour la cohésion et la coopération de son équipe

3 jours (21h)

960€ HT soit 1 152€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne ayant des responsabilités liées au management d'équipe.

PRÉREQUIS

Encadrer et animer des équipes de travail ou être appelé à le faire.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- La motivation : définition, théories et enjeux
- Communication et motivation : comprendre le mode de fonctionnement de chaque collaborateur
- Les conditions, outils et méthodes de mobilisation d'une équipe : leadership, autorité et pouvoir, caractéristique d'une équipe de travail, matrice situationnelle

MANAGER : GÉRER LES CONFLITS

OBJECTIFS

- Se positionner face à des personnes agressives en gérant ses émotions
- Prendre du recul en posant les bases d'une communication saine
- Mettre en place des stratégies de résolution de conflits

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne ayant des responsabilités liées au management d'équipe.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Prévenir et anticiper le conflit : différencier problème, tension, crise et conflit
- Identifier un conflit naissant
- Bases de la communication en situation de tension : adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits
- Maîtriser le conflit : comprendre, échanger, résoudre

MANAGER : COMPRENDRE ET PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

OBJECTIFS

- Comprendre le rôle clé du manager face aux RPS
- Repérer les facteurs de stress et agir sur l'organisation, la communication, l'accompagnement au changement
- Adopter une posture managériale favorisant performance et qualité de vie au travail

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne exerçant une fonction d'encadrement hiérarchique, fonctionnelle ou transversale.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Comprendre le stress et les risques psychosociaux
- Délimiter son rôle et sa mission de manager dans la prévention des RPS : management et qualité de vie au travail/management, prévention et assertivité
- Prévenir le stress au sein d'une équipe : la boîte à outils du manager
- Construire son plan d'actions personnalisé autour des 3 leviers principaux

MANAGEMENT COMMERCIAL : PILOTER EFFICACEMENT

OBJECTIFS

- Organiser efficacement son activité pour se positionner comme un leader stratège de son équipe
- Planifier et animer des réunions, des entretiens professionnels pour mieux manager et développer le chiffre d'affaires
- Adapter sa communication en toute circonstance

2 jours (14h)

760€ soit 912€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne ayant des responsabilités de management, responsable d'équipe commerciale.

PRÉREQUIS

Encadrer et animer des équipes de travail.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Organiser et piloter son activité commerciale : définir une organisation commerciale, planifier la mise en œuvre et le contrôle, choisir les indicateurs et créer ses tableaux de bord
- Être un manager leader : la communication managériale assertive, la posture de manager, les relations difficiles, les entretiens
- Gérer les priorités et organiser le travail
- Dynamiser une équipe commerciale performante : animer des réunions commerciales, mesurer, contrôler et suivre, demander du feed-back et faire preuve d'assertivité.

MANAGER : GÉRER DE FAÇON OPTIMALE VOTRE TEMPS DE TRAVAIL

OBJECTIFS

- Améliorer sa gestion du temps et des priorités
- Comprendre ses propres modes de fonctionnement
- Utiliser les bons outils de communication pour pouvoir s'affirmer positivement lors du travail en équipe

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne amenée à gérer son propre agenda.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Analyser son rôle et son organisation personnelle
- Mettre en place des méthodes et outils pour gagner du temps
- Définir des règles de fonctionnement avec son équipe
- Utiliser quelques méthodes simples et efficaces de gestion du stress

ANIMER DES RÉUNIONS À DISTANCE AVEC TEAMS

OBJECTIFS

- Savoir organiser une réunion à distance
- Savoir utiliser Teams pour interagir avec les participants sur les canaux dédiés
- Créer du lien, favoriser l'interaction et l'intelligence collective

1 jour (7h)

380€ HT soit 456€ TTC/pers.



PUBLIC

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Utiliser Teams et se repérer à l'écran
- Se préparer et organiser une réunion avec Teams
- Communiquer et mobiliser l'attention à distance
- Partager des fichiers

ANIMER DES RÉUNIONS PERFORMANTES

OBJECTIFS

- Animer une réunion avec aisance et rigueur par rapport aux objectifs à atteindre
- Gagner en efficacité
- Gérer les situations particulières

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne amenée à animer des réunions.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Préparer sa réunion : définition d'un objectif concret, choisir sa posture d'animateur et ses techniques d'animation
- Piloter sa réunion : soigner l'introduction, exploiter la richesse du groupe, conduire le groupe vers l'objectif, obtenir l'engagement des participants et s'organiser pour diffuser le compte-rendu dès la fin de la réunion
- Gérer les situations difficiles en réunion : traiter les objectifs et freins des participants, renforcer son aisance et identifier les bonnes pratiques

MENER EFFICACEMENT L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

OBJECTIFS

- Comprendre l'obligation légale d'organiser les entretiens professionnels
- Acquérir les méthodes et les outils pour mener à bien les entretiens professionnels
- Organiser, planifier, animer et suivre les entretiens professionnels

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne ayant à mener l'entretien professionnel.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- L'entretien professionnel dans le contexte de la loi
- Mettre en place une campagne d'entretiens professionnels
- La conduite de l'entretien et les techniques de communication
- Gérer le suivi de l'entretien tout au long de l'année

PRÉPARER ET RÉALISER UN ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'entretien
- Savoir mener un entretien constructif
- Savoir utiliser les différents documents
- Savoir assurer le suivi

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne ayant à mener des entretiens annuels d'évaluation.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- La conception d'un entretien individuel comme outil de progrès
- Mettre en place les entretiens annuels
- Conduire un entretien annuel
- Assurer le suivi de l'entretien

LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT DE PROJET

OBJECTIFS

- Découvrir et intégrer toutes les composantes du management de projet
- Identifier rôle et valeur ajoutée de chaque acteur dans le projet
- Apprendre à travailler en équipe projet
- Assurer le pilotage du projet tout au long de son déroulement

2 jours (14h)

760€ HT soit 912€ TTC/pers.



PUBLIC

Chef(fe) de projet, débutant(e), chargé(e) de mission, acteur/trice projet, manager d'acteur projet.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Les fondamentaux du management de projet
- Le management du contenu du projet et de la performance
- Le management des délais
- Le management des coûts
- Le management des risques
- Travailler en équipe projet : l'efficacité personnelle et collective des acteurs projet
- Le pilotage de projet

GESTION ET PILOTAGE DES PROCESSUS : PILOTER LES PROCESSUS D'UNE ENTREPRISE

OBJECTIFS

- Acquérir les outils pour maîtriser le pilotage d'un processus
- Mettre en œuvre des techniques de communication pour obtenir l'engagement des acteurs
- Comprendre les bases de l'approche « transversale » en mode processus

3 jours (21h)

1140€ HT soit 1368€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne devant appliquer le pilotage par processus.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- La définition du processus
- Le pilotage du processus
- Identifier les caractéristiques du management transversal
- La revue de processus
- L'amélioration des processus

GESTION DE PROJET : TRAITER LES PROJETS D'UNE ENTREPRISE AVEC MÉTHODOLOGIE

OBJECTIFS

- Acquérir les outils et les méthodes pour maîtriser le déroulement d'un projet
- Mettre en œuvre des techniques de communication pour obtenir l'engagement des acteurs
- Comprendre les bases de l'approche « agile » en mode projet

3 jours (21h)

1140€ HT soit 1368€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne devant gérer un projet.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- La définition du projet
- Le pilotage du projet
- Identifier les caractéristiques du management transversal
- Comparatif de l'approche agile avec les méthodes classiques
- La conduite d'actions agiles en mode projet

MANAGER UN PROJET (option CCE)

OBJECTIFS

- Maîtriser la phase d'élaboration du projet
- Tenir compte de l'environnement interne
- Tenir compte de l'environnement externe
- Maîtriser la phase de réalisation du projet

3 jours (21h)

960€ HT soit 1152€ TTC/pers.



4 jours (28h)

1610€ HT soit 1932€ TTC/pers. Option CCE  

PUBLIC

Directeur/trice, chef(fe) de projet, membre ou assistant(e) projet.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation. Certification CCE : réalisation d'une étude de cas ou un portefeuille de compétences.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Aucun.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Élaboration du projet : analyse du besoin, élaboration des objectifs, gestion des ressources
- Environnement interne : définir les problèmes liés au projet et apporter des solutions
- Environnement externe : contexte, conjoncture économique...
- Réalisation du projet : organisation, mise en œuvre, clôture du projet
- En option : accompagnement à la préparation du certificat de compétences en entreprise (CCE)

RESSOURCES HUMAINES

• Offre SoluCClo : Gérer ses ressources humaines	16
• Actualisation à la pratique de la paie	17
• Parcours Paie - niveau 1 : initiation à la pratique de la paie	17
• Parcours Paie - niveau 2 : approfondissement à la pratique de la paie	17
• Parcours Paie - niveau 3 : les charges sociales	17
• Traiter la paie (option CCE)*	18
• Exercer le rôle de tuteur en entreprise (option CCE)*	18
• Exercer la mission de formateur en interne (option CCE)*	18
• Préparation au titre professionnel de formateur pour adultes	18
• Membres du CSE : formation juridique, sociale et économique - formation initiale	19
• Devenir référent harcèlement sexuel	19
• Formation renouvellement SSCT	19
• Recrutement et non discrimination à l'embauche	19
• Réussir ses recrutements	20
• Gérer les compétences	20
• Mettre en œuvre le plan de développement des compétences	20





GÉRER SES RESSOURCES HUMAINES

CONFORMEZ-VOUS À VOS OBLIGATIONS D'EMPLOYEUR, DIAGNOSTIQUEZ VOS PRATIQUES ET OPTIMISEZ VOTRE GESTION RH

Votre CCI vous accompagne à chaque étape de la vie de votre entreprise : de sa création à sa transmission et dans chacune de ses phases de croissance. Avec l'offre SoluCCIO, elle apporte une réponse sur mesure à l'ensemble des besoins de l'entreprise.

3 ACTIONS PRINCIPALES :

- des ateliers
- des diagnostics
- un accompagnement personnalisé

ATELIER

Club RH

- Une réunion par mois pour échanger entre pairs, dans un climat convivial, sur des problématiques ciblées, et faire le point avec un expert en optimisation des organisations et du management, sur les bonnes pratiques et la performance managériale (adhésion au Club : 150€/an/entreprise).

DIAGNOSTIC ET ACCOMPAGNEMENT

Accompagnement RH personnalisé 100% pris en charge par la CCI et le FSE+ :

- Diagnostic RH (état des lieux et préconisations)
- Suivi de la recherche de solutions (outils pratiques, recherches d'information, mise en relation, assistance dans le montage de dossiers, ...)
- Conseils individualisés

Pass Conseil RH

- Intervention d'un conseiller RH dans votre entreprise (moins de 50 salariés) pendant 3 demi-journées pour faire le point sur vos enjeux/besoins RH, vos pratiques réglementaires et managériales, les clés pour réaliser vos projets/optimiser votre gestion RH, les dispositifs mobilisables pour vous accompagner et les axes de progression.

ACTUALISATION À LA PRATIQUE DE LA PAIE

OBJECTIFS

- Faire le bilan de l'actualité de l'année passée
- Connaître les nouveautés en matière sociale
- Échanger sur les projets de loi

1 jour (7h) 320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Gestionnaire ou assistant(e) paie souhaitant connaître les actualités de l'année en cours.

PRÉREQUIS

Avoir suivi « Initiation à la pratique de la paie » et/ou maîtriser la législation en vigueur.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Les points marquants de l'année
- La loi de financement : les impacts en paie
- Les évolutions des cotisations sociales
- Les évolutions sur les avantages en nature et frais professionnels
- Les dernières décisions de justice ayant un impact en paie
- Actualités jurisprudentielles
- Programme actualisé chaque année

PARCOURS PAIE - NIVEAU 2 : APPROFONDISSEMENT À LA PRATIQUE DE LA PAIE

OBJECTIFS

- Acquérir une spécialisation sur des cas complexes d'établissement de la paie
- Connaître les différentes taxes et participations sur les salaires
- Acquérir des connaissances sur les sommes non soumises à cotisations sociales

1 jour (7h) 320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Gestionnaire ou assistant(e) paie pratiquant la paie ou souhaitant développer leurs connaissances sur des points précis.

PRÉREQUIS

Avoir les bases en gestion de la paie ou avoir suivi le module 1.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- La régularisation du plafond et de la réduction générale de cotisations
- Les contrats particuliers
- La taxe et participations assises sur les salaires
- Les sommes non soumises à cotisations sociales : les éléments positifs, les éléments négatifs non soumis à cotisations sociales

PARCOURS PAIE - NIVEAU 1 : INITIATION À LA PRATIQUE DE LA PAIE

OBJECTIFS

- Connaître et utiliser les notions et les règles de base nécessaires à l'élaboration d'une paie simple d'un non cadre et d'un cadre.
- Savoir établir un bulletin de paie
- Connaître les modes de rupture de contrat et indemnités afférentes

4 jours (28h) 1280€ HT soit 1536€ TTC/pers.



PUBLIC

Gestionnaire ou assistant(e) paie débutant(e) dans la fonction ou souhaitant consolider leur pratique.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- L'établissement du bulletin de salaire : la zone informative du bulletin, du salaire de base au salaire brut, les charges sociales
- Les incidents de la paie : les congés payés, la gestion des absences
- La dernière paie : les modes de rupture du contrat et les indemnités afférentes, les documents à remettre au salarié

PARCOURS PAIE - NIVEAU 3 : LES CHARGES SOCIALES

OBJECTIFS

- Savoir vérifier sa Déclaration Sociale Nominative
- Être capable de calculer le coût d'un salarié
- Calculer et anticiper les charges sociales
- Savoir remplir les bordereaux des taxes assises sur les salaires
- Savoir appliquer et vérifier le prélèvement à la source

1 jour (7h) 320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Gestionnaire ou assistant(e) paie pratiquant la paie ou souhaitant développer leurs connaissances sur des points précis.

PRÉREQUIS

Maîtriser les techniques de gestion de la paie, ou avoir suivi les modules 1 et 2.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Calculer le coût d'un salarié et les charges sociales : URSSAF, retraite complémentaire, prévoyances complémentaires
- Le prélèvement à la source (PAS) : taux de PAS et embauche d'un nouveau salarié et cas particuliers
- Remplir les bordereaux des taxes assises sur les salaires : la taxe sur les salaires, l'apprentissage et la formation professionnelle, la contribution unique à la formation professionnelle et à l'alternance
- La déclaration sociale nominative : le contenu de la DSN et la transmission de la DSN, le paiement des cotisations, taxes, contributions et impôts DSN

TRAITER LA PAIE (option CCE)

OBJECTIFS

- Maîtriser l'environnement général de la paie
- Mieux appréhender les cotisations sociales et leurs mécanismes
- Procéder au traitement de la paie
- Prendre en compte l'actualité de la paie
- Préparer et établir la paie

6 jours (42h)	1920€ HT soit 2304€ TTC /pers	
7 jours (49h)	2870€ HT soit 3444€ TTC/pers. Option CCE	

PUBLIC

Personnel du service paie, du service comptable, assistant(e) du personnel ou collaborateur du dirigeant.

OUVERTURE DE LA SESSION
4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

L'entrée en formation nécessite un entretien avec le référent pédagogique

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Rappel sur l'environnement juridique du bulletin de paie : l'élaboration du bulletin de paie, le salaire de base et les différentes composantes de la rémunération, le calcul des charges sociales et les déclarations sociales périodiques
- Contrôle de la paie et des déclarations sociales
- En option : accompagnement à la préparation du certificat de compétences en entreprise (CCE)

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation. *Certification CCE : réalisation d'une étude de cas ou un portefeuille de compétences.*

EXERCER LE RÔLE DE TUTEUR EN ENTREPRISE (option CCE)

OBJECTIFS

- Savoir accueillir une personne nouvelle
- Être médiateur avec les partenaires externes et internes
- Savoir élaborer des outils et méthodes de suivi et d'évaluation
- Former aux savoirs, savoir-faire et savoir-être internes
- Évaluer et favoriser les adaptations et progrès de l'arrivant

2 jours (14h)	520€ HT soit 624€ TTC/pers.	
3 jours (21h)	1600€ HT soit 1920€ TTC/pers. Option CCE	

PUBLIC

Tuteur/trice d'un jeune sous contrat en alternance, référent(e) d'un stagiaire, chargé(e) d'intégrer un(e) nouveau/elle salarié(e) ou un(e) intérimaire, responsable d'une équipe, dirigeant(e).

OUVERTURE DE LA SESSION
4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Spécificités et responsabilités du tuteur
- L'accueil, l'intégration, l'accompagnement
- Les compétences requises, acquises et les outils pratiques du suivi
- L'art d'instruire, l'art de transmettre en situation de travail
- En option : accompagnement à la préparation du certificat de compétences en entreprise (CCE)

PRÉREQUIS

L'entrée en formation nécessite un entretien avec le référent pédagogique

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation. *Certification CCE : réalisation d'une étude de cas ou un portefeuille de compétences.*

EXERCER LA MISSION DE FORMATEUR EN INTERNE (option CCE)

OBJECTIFS

- Préparer une action de formation interne avec méthode
- Concevoir une démarche pédagogique adaptée
- Évaluer les acquis des apprenants et l'action de formation
- Mettre en œuvre les techniques d'animation de groupe en tenant compte des grands principes pédagogiques

3 jours (21h)	960€ HT soit 1152€ TTC/pers.	
4 jours (28h)	2006€ HT soit 2407€ TTC/pers. Option CCE	

PUBLIC

Collaborateur/trice amené(e) à exercer la fonction de formateur, de façon occasionnelle ou régulière, en interne ou auprès des clients de l'entreprise.

OUVERTURE DE LA SESSION
4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- La responsabilité de formateur
- La préparation de la formation
- La gestion de l'intervention
- L'animation de la formation
- En option : accompagnement à la préparation du certificat de compétences en entreprise (CCE)

PRÉREQUIS

L'entrée en formation nécessite un entretien avec le référent pédagogique

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation. *Certification CCE : réalisation d'une étude de cas ou un portefeuille de compétences.*

PRÉPARATION AU TITRE PROFESSIONNEL DE FORMATEUR POUR ADULTES

OBJECTIFS

- Être capable de concevoir, dispenser et d'animer des formations en apprentissage mixte
- Savoir adapter l'organisation, le contenu et les modalités pédagogiques de la formation aux objectifs des apprenants

Durée et tarif : nous consulter

PUBLIC

Formateur/trice indépendant(e), formateur/trice en entreprise, formateur/trice occasionnel(le), enseignant(e).

OUVERTURE DE LA SESSION
4 inscrits minimum, max 8.

PRÉREQUIS

Avoir un projet d'accompagnement individuel qui pourra être mis en œuvre

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Se repérer dans le cadre réglementaire et l'environnement de la formation professionnelle
- Découvrir les mécanismes, théories, profils d'apprentissage
- Découvrir les démarches, modalités et techniques d'apprentissage
- Différencier les types et modalités d'évaluation
- Maîtriser l'ingénierie et animer des formations multimodales
- Créer des supports multimédia de formation
- Appliquer la méthodologie de gestion de projet pédagogique
- Accompagner les apprenants dans des parcours individualisés et dans la consolidation du projet professionnel

durant la formation. Maîtriser les bases de la bureautique

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation. *Passage du Titre Professionnel.*

MEMBRES DU CSE : FORMATION JURIDIQUE, SOCIALE ET ÉCONOMIQUE - FORMATION INITIALE

OBJECTIFS

- S'approprier les attributions et la réglementation régissant le CSE et la CSSCT
- Contribuer à la protection de la santé physique et mentale des salariés, à l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail
- Devenir un acteur clé de la prévention

5 jours (35h) 1260€ HT soit 1512€ TTC/pers.



PUBLIC

Représentant(e) du personnel élu(e) au CSE.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 12

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Le fonctionnement du CSE et de la CSSCT
- Les acteurs internes et externes de la prévention
- Les attributions du CSE
- Communiquer avec les salariés et des tiers
- Missions en santé et sécurité au travail
- Évaluation des risques et améliorations des conditions de travail
- Outils et moyens du CSE
- Pratique
- Enquêtes accident du travail ou maladie professionnelle

FORMATION RENOUELEMENT SSCT

OBJECTIFS

- Permettre aux membres de la délégation d'actualiser ses connaissances en matière de SSCT et de se perfectionner

3 jours (21h) 760€ HT soit 912€ TTC/pers.



PUBLIC

Membre élu(e) de la délégation du personnel CSE.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Avoir suivi la formation membre du CSE initiale sur 5 jours.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Rappel sur le fonctionnement du CSE
- Rappel sur les moyens financiers du CSE
- Les missions du CSE en matière de veilles
- Les missions d'étude du CSE, petit rappel
- Les causes des accidents du travail, faire une analyse
- L'évaluation des risques professionnels et la prévention des facteurs de risques définis par le code du travail
- Prévenir les risques liés à l'activité physique
- Les risques psychosociaux

DEVENIR RÉFÉRENT HARCÈLEMENT SEXUEL

OBJECTIFS

- Comprendre la mission du référent harcèlement
- Réagir face à une situation de harcèlement
- Mettre en place des mesures de prévention à priori et à posteriori d'un cas

1 jour (7h) 520€ HT soit 624€ TTC/pers.



PUBLIC

Représentant(e) du personnel élu(e) au CSE.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 12

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Comprendre la mission du référent harcèlement : situer les RPS et le harcèlement sexuel, clarifier les responsabilités de chaque acteur de l'entreprise
- Réagir face à une situation de harcèlement : signaler les faits, réfléchir à l'élaboration du protocole de signalements des faits et de traitement des signalements, réaliser l'enquête, accompagner et orienter le salarié victime
- Mettre en place des mesures de prévention : mesures de prévention a priori et a posteriori, évaluer les risques et proposer un plan de prévention

RECRUTEMENT ET NON DISCRIMINATION À L'EMBAUCHE

OBJECTIFS

- Optimiser ses pratiques lors des entretiens de recrutement
- Intégrer les obligations réglementaires dans ses pratiques de recrutement en termes de non-discrimination

1 jour (7h) 320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Tout public.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Aucun.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Mener un entretien de recrutement,
- Conduire un entretien de recrutement avec éthique
- Analyser les candidatures et prendre une décision
- Réfléchir à son comportement professionnel
- Intégrer des pratiques non-discriminantes

RÉUSSIR SES RECRUTEMENTS

OBJECTIFS

- Acquérir une méthode de recrutement,
- S'entraîner à la conduite d'entretien,
- Prendre une décision objective et fondée,
- Acquérir la boîte à outils du recruteur

2 jours (14h) | 640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Directeur/trice RH, responsable et assistant(e) RH, manager, cadre, chef(fe) d'entreprise.

PRÉREQUIS

La formation nécessite une expérience minimale dans le recrutement

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Rédiger une annonce attractive
- Sélectionner les bons candidats
- Préparer son entretien : un entretien structuré et productif
- La boîte à outils du recruteur
- Les aspects législatifs
- Savoir organiser l'après-entretien

METTRE EN OEUVRE LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

OBJECTIFS

- Qualifier les besoins en formation en lien avec la GPEC
- Maîtriser les différents modes de financement et le cadre réglementaire de la formation
- Savoir sélectionner un prestataire

1 jour (7h) | 320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Personne en charge du plan de développement des compétences dans l'entreprise.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- La formation dans l'entreprise - Politique interne
- Recenser les besoins en formation
- Construire le plan de développement des compétences
- Élaboration du budget
- Sélection des organismes de formation et planification des actions de formation
- Mise en place et suivi du plan de développement des compétences
- Évaluation des actions de formation

GÉRER LES COMPÉTENCES

OBJECTIFS

- Acquérir une vision globale de la gestion du personnel en PME et prévoir ses besoins en recrutement
- Comprendre et identifier les enjeux de la GPEC
- Acquérir et s'approprier le vocabulaire et les outils de la GPEC

1 jour (7h) | 320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Comprendre le vocabulaire RH
- Les enjeux de la GPEC
- Les concepts d'emploi
- Les outils de la GPEC
- La notion de compétences
- Comprendre les référentiels de compétences
- Les niveaux de compétences

Aider vos collaborateurs à renforcer et valoriser leur niveau d'expertise grâce aux blocs de compétences.

Les blocs de compétences sont la solution pour reconnaître l'expérience de vos salariés et cibler directement les compétences nécessaires à la réalisation de leur projet. Les blocs de compétences sont des composantes d'un diplôme national éligibles au CPF. Chaque module représente une compétence et un objectif spécifique. La validation d'un bloc est sanctionnée d'une attestation de réussite sans limitation de durée. Les blocs peuvent être validés sans ordre précis. La validation de tous les blocs de compétences relatifs à une formation permet d'obtenir le diplôme. Choisissez les compétences parmi un large panel : commerce, achats, ressources humaines.

Nous contacter au 05 63 21 71 00 pour plus d'informations.

GÉRER ET DIRIGER UNE ENTREPRISE

• <i>Création d'entreprise : identifier les points clés pour un projet réussi</i>	22
• <i>Dirigeant Entrepreneur de PME</i>	23
• <i>L'essentiel de la gestion et de l'analyse financière</i>	24
• <i>Lire et analyser un bilan et un compte de résultat</i>	24
• <i>Mettre en place des tableaux de bord efficaces</i>	25
• <i>Bien gérer sa trésorerie</i>	25
• <i>Gestion du développement d'une activité freelance</i>	26
• <i>Prise de parole en public : convaincre son auditoire</i>	26





Vous avez envie de vous lancer, mais vous ne savez pas si vous êtes prêt, si l'idée est bonne ou de quelle façon vous y prendre. Voici 3 étapes pour vous aider à y voir plus clair :

Informez-vous :

Assistez aux réunions d'informations régulièrement organisées à la CCI Tarn-et-Garonne.

Assistez aux ateliers organisés par l'espace Création-Preprise-Transmission de la CCI Tarn-et-Garonne.

POUR S'INFORMER :

- Prêts à vous lancer (3h30)
- Construisez un projet convaincant (3h30)
- Initiez-vous à la gestion financière (3h30)

POUR S'ENTRAÎNER :

- Apprenez à pitcher votre projet (3h30)
- Pitcher devant des professionnels (3h30)
- Aventure Entrepreneur (3h30)

POUR SE FORMER :

Création d'entreprise : identifier les points clés pour un projet réussi

Clarifiez votre projet :

Lors d'un rendez-vous personnalisé, votre conseiller détermine vos besoins et définit votre feuille de route avec les solutions adéquates.

Contactez-nous au 05 63 21 71 00 pour plus d'informations.

CRÉATION D'ENTREPRISE : IDENTIFIER LES POINTS CLÉS POUR UN PROJET RÉUSSI

OBJECTIFS

- Concevoir et modéliser un projet de création d'entreprise
- Définir les éléments clés du pilotage et de la gestion de l'entreprise créée
- Élaborer la stratégie marketing de son offre
- Définir la structure juridique, fiscale et sociale la plus adaptée
- Mettre en œuvre un projet financièrement viable et finançable
- Établir les indicateurs de pilotage de l'entreprise

5 jours (35h)

575€ HT soit 690€ TTC/pers.



PUBLIC

Porteur(euse) de projet entrepreneurial qui souhaite comprendre les clés de la réussite de la création d'entreprise, quel que soit l'état d'avancement de son projet.

PRÉREQUIS

Savoir lire, écrire, compter, connaître les règles de calculs de base (calculer un pourcentage, faire une règle de trois...)

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 10

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

CONSTRUCTION D'UN PROJET COHÉRENT

- La bonne idée pour la bonne équipe
- L'analyse du contexte, de son environnement

STRATÉGIE MARKETING ET COMMERCIALE

- L'étude de marché et le positionnement concurrentiel
- La bonne offre pour la bonne cible au bon moment
- Marketing-mix

STRATÉGIE FINANCIÈRE

- Les besoins financiers du projet et le plan de financement
- Les ratios essentiels ç la gestion financière
- La viabilité financière du projet

STRATÉGIE JURIDIQUE, FISCALE ET SOCIALE

- Les principes juridiques de fonctionnement d'une entreprise
- Les grands principes des régimes fiscaux et sociaux
- Le choix de la forme juridique, du régime fiscal, des statuts sociaux
- Noms et marques

INDICATEURS DE PILOTAGE

- Les documents de relations contractuelles et les principales obligations de ces documents
- Les interlocuteurs de l'entrepreneur (impôts, Urssaf...)
- Les indicateurs et tableaux de bord, quantitatifs et qualitatifs
- Les bons réflexes





CERTIFICATION POSSIBLE :
TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU 5 (BAC+2)
RESPONSABLE DE PETITE ET MOYENNE STRUCTURE

DIRIGEANT-ENTREPRENEUR DE PME

La formation incontournable des dirigeants ou futurs dirigeants, collaborateurs associés d'entreprise.

Avec notre formation, actualisez, développez et enrichissez vos aptitudes et compétences de dirigeant : déterminer les procédures de management des ressources humaines, élaborer des outils de suivi et de contrôle d'un projet, identifier la stratégie marketing et mettre en œuvre une politique commerciale, identifier les fondements d'une démarche qualité et de la gestion de production, analyser la situation économique et financière de l'entreprise.

Apprenez à mettre en place les meilleures pratiques en termes de management opérationnel, les stratégies les plus efficaces pour maximiser vos résultats et performances... Mener votre entreprise vers de nouveaux sommets.

OBJECTIFS

- Acquérir une vision à 360° du fonctionnement et des possibilités de développement de son entreprise (stratégie)
- Optimiser ses pratiques managériales (recrutement, fidélisation, gestion des compétences)
- Assurer de manière efficiente la gestion comptable et financière

20 jours (140h*) 4760€ HT soit 5712€ TTC/pers.

Certification +140€HT soit +168€ TTC frais d'inscription



PUBLIC

Chef(fe) d'entreprise TPE/PME, associé(e) / collaborateur/trice, porteur/euse de projets, de la création/reprise d'entreprise.

OUVERTURE DE LA SESSION

6 inscrits minimum.

PRÉREQUIS

Entretien de positionnement/motivation préalable.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation. ou Certification.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

MODULE 1

LE PROJET D'ENTREPRISE ET LE POSITIONNEMENT DE L'OFFRE : LA DYNAMIQUE COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE

- Étude de marché, analyse de portefeuille d'activités, stratégie de positionnement des produits/services, suivi actions marketing, argumentaire produits/services, moyens et méthodes de commercialisation, culture d'entreprise et image.

MODULE 2

LE PILOTAGE DE L'ENTREPRISE : LE TABLEAU DE BORD DU DIRIGEANT

- Croissance et rentabilité, calcul du seuil de rentabilité, coût de revient et prix de vente, définir son budget et sa politique financière, les indicateurs clés du pilotage.
- Stratégie : les comptes annuels de l'entreprise, analyse des chiffres clés, la fiscalité, piloter son image financière, savoir parler de son entreprise pour négocier des financements, savoir parler à son banquier.

MODULE 3

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LA MISE EN CONFORMITÉ JURIDIQUE

- Sensibilisation au recrutement, les outils de progression des compétences, la fiche de fonction et l'entretien de recrutement, contraintes légales et responsabilité du dirigeant, le contrat de travail/rupture (droits et obligations), charges sociales du dirigeant et coût de sa protection sociale, Responsabilité QSE, Protection des données RGPD et organisation de son système d'informations.

* 3 jours max/mois pendant 8 mois

L'ESSENTIEL DE LA GESTION ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

OBJECTIFS

- Établir un budget de trésorerie
- Établir un plan de financement
- Calculer un seuil de rentabilité

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Dirigeant(e), responsable administratif et financier, comptable.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

LIRE ET ANALYSER UN BILAN ET UN COMPTE DE RÉSULTAT

OBJECTIFS

- Savoir lire et interpréter son bilan
- Savoir exploiter les annexes du bilan
- Savoir lire et analyser ses résultats
- Calculer son seuil de rentabilité

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Dirigeant(e), responsable administratif et financier, comptable.

PRÉREQUIS

Connaître les bases de la comptabilité.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

COMPRENDRE LA LOGIQUE DE LA GESTION FINANCIÈRE

- Pouvoir prendre des décisions basées sur les données financières de l'entreprise, maîtriser la gestion des risques, savoir utiliser efficacement les ressources financières, savoir établir une planification financière et une communication financière

LES PRINCIPAUX INDICATEURS PERMETTANT L'ANALYSE DE L'ACTIVITÉ ET DE LA RENTABILITÉ

- Le chiffre d'affaires, la marge bénéficiaire, les ratios de rentabilité, la liquidité, l'endettement, le rendement des investissements et le ratio de rotation des stocks

L'ORGANISATION DE LA TRÉSORERIE

- La gestion de la trésorerie, la gestion de la dette, la gestion des investissements, la gestion des risques financiers, les relations bancaires, la communication financière

APPROCHE DE LA COMPTABILITÉ ANALYTIQUE

- La méthode des coûts complets, la méthode des coûts variables et la méthode ABC

ÉTABLIR UNE PRÉVISION FINANCIÈRE

- Analyse de la situation actuelle, projection des ventes, estimation des coûts, établissement d'un plan de trésorerie, analyse des résultats

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

LIRE ET INTERPRÉTER LE BILAN

- Identifier les éléments du Bilan : l'actif et le passif
- Évaluer l'actif : les immobilisations, les stocks, les créances, les disponibilités
- Évaluer le passif : les dettes, les emprunts, les capitaux propres
- Analyser la situation financière de l'entreprise
- Le bilan : fonction patrimoniale
- Le bilan : les annexes
- Le bilan : fonction trésorerie

LIRE ET INTERPRÉTER LE COMPTE DE RÉSULTAT

- Identifier les éléments du compte de résultat : les produits, les charges, le résultat net
- Analyser la performance de l'entreprise : le chiffre d'affaires, les charges d'exploitation, le résultat d'exploitation, le résultat financier, le résultat exceptionnel et le résultat net.
- Le compte de résultat : la formation du résultat comptable

ANALYSER ET COMPRENDRE SES RÉSULTATS

- Les soldes intermédiaires de gestion : calcul des soldes intermédiaires de gestion, analyse des tendances, analyse de la structure des soldes intermédiaires de gestion, analyse des ratios financiers, identification des leviers d'actions

LE SEUIL DE RENTABILITÉ

- Identifier les coûts fixes
- Identifier les coûts variables
- Calculer la marge sur coûts variables
- Calculer le seuil de rentabilité
- Analyser les résultats



La CCI Tarn-et-Garonne organise une fois par mois, dans ses locaux, des entretiens conseils avec des professionnels de l'entreprise (expert-comptable, avocat ou médiation professionnelle).

L'objectif est de permettre aux entrepreneurs et porteurs de projet de répondre à une question spécifique relative à leur situation ou activité. Uniquement sur rendez-vous après échange avec nos conseillers entreprises.

Contactez-nous au 05 63 21 71 00 pour plus d'information.

METTRE EN PLACE DES TABLEAUX DE BORD EFFICACES

OBJECTIFS

- Connaître les différents tableaux de bord et leurs utilisations
- Savoir mettre en place des tableaux de bord sous Excel afin de mieux suivre son activité et définir ses axes de rentabilité
- Connaître les techniques et astuces diverses nécessaires à la bonne mise en forme des tableaux de bord

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Dirigeant(e), responsable administratif et financier, comptable.

PRÉREQUIS

Avoir suivi les formations «Lire et Analyser son bilan» et «Gérer sa trésorerie» ou connaître ces notions financières. Maîtriser les fonctionnalités de base du logiciel Excel.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

LA CONCEPTION D'UN TABLEAU DE BORD

- Les principes de conception
- Les conditions de production et d'utilisation

LA SÉLECTION DES INDICATEURS

- Sélectionner les indicateurs adaptés à la spécificité de l'entreprise,
- Identifier correctement les indicateurs de performance, de pilotage
- S'assurer de la fiabilité et de la pertinence des indicateurs

MISE EN PLACE DU TABLEAU DE BORD

- Utiliser l'assistant « somme automatique »
- Mise en forme rapide d'un tableau
- La mise en page
- L'impression des tableaux (personnalisation de l'impression)
- Le rôle du classeur : nommer, organiser les feuilles...
- Savoir utiliser les fonctions indispensables pour la mise en place de tableaux de bord

TECHNIQUES ET ASTUCES DIVERSES

BIEN GÉRER SA TRÉSORERIE

OBJECTIFS

- Être capable de mettre en place son propre budget de trésorerie
- Être en mesure de suivre sa trésorerie au quotidien
- Savoir analyser son plan de trésorerie et savoir détecter les zones de difficultés et les anticiper
- Le plan de trésorerie pour une action avec son banquier

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Dirigeant(e), responsable administratif et financier, comptable.

PRÉREQUIS

Avoir suivi la formation «Lire et Analyser son Bilan»/connaître ces notions et mécanismes comptables de base.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

D'OÙ PROVIENT LA TRÉSORERIE ?

- Prévoir les besoins en trésorerie
- Élaborer et gérer son plan de trésorerie

ÉVALUER LA SITUATION DE TRÉSORERIE DE L'ENTREPRISE

- Procéder à une analyse statique à partir du bilan
- Analyser les équilibres d'exploitation
- Utiliser les tableaux de flux
- Analyser le compte de résultat
- Déterminer la Capacité d'Auto-Financement
- Connaître les différentes causes de non-fiabilité des prévisions annuelles de trésorerie

CONSTRUIRE UN BUDGET ET PLAN DE TRÉSORERIE

- Construire un plan de trésorerie
- Effectuer les redressements sur les données comptables de base
- Élaborer les différents budgets
- Procéder à un contrôle budgétaire
- Mettre en place des actions correctives



GESTION DU DÉVELOPPEMENT D'UNE ACTIVITÉ FREELANCE

OBJECTIFS

- Identifier vos expertises métiers
- Structurer votre stratégie de réseau et de développement commercial
- Maîtriser les concepts de base du métier de consultant indépendant
- Comprendre la posture du consultant indépendant

4 jours (28h)

1520€ HT soit 1824€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne souhaitant créer son activité indépendante.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles élargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC : CONVAINCRE SON AUDITOIRE

OBJECTIFS

- Savoir transmettre un message oral avec force, conviction, aisance et efficacité
- Acquérir les techniques de l'expression orale
- Acquérir une méthodologie pour préparer son intervention orale

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles élargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

LA POSTURE DE CONSULTANT INDÉPENDANT

- Se poser les bonnes questions
- Consultant indépendant : connaître les enjeux du statut
- Apprendre à travailler seul

LE POSITIONNEMENT

- L'équilibre hommes/compétences
- Identifier son expertise métier
- Définir son offre et les bénéfices escomptés
- Cibler ses clients
- La prospection et la démarche commerciale

PILOTER ET DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ

- Comment optimiser son réseau
- Définir sa stratégie commerciale
- Pérenniser et fidéliser ses clients

INTRODUCTION AUX ÉLÉMENTS ADMINISTRATIFS ET FINANCIERS

- Comment facturer
- Le bilan, le compte de résultat et le plan de financement
- Choix du statut

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

LES TECHNIQUES DE L'EXPRESSION ORALE

- La voix
- La respiration et la gestion du souffle
- Le regard
- Les gestes
- Le style oral
- Trac et stress : les comprendre pour mieux les maîtriser
- L'écoute active : poser des questions et reformuler
- Décrire, convaincre, raconter

LA PRISE DE PAROLE EN ELLE-MÊME

- Préparer « l'intervention »
- Réussir un exposé
- Répondre à une question
- Relancer la discussion

CONCLURE



COMPTABILITÉ, GESTION ET FINANCE

• Offre SoluCClo : Trouver et financer ses projets	28
• Parcours comptabilité - niveau 1 : les fondamentaux de la comptabilité	29
• Parcours comptabilité - niveau 2 : approfondir ses connaissances	29
• L'essentiel de la gestion et de l'analyse financière	29
• Contribuer à la gestion de l'entreprise (option CCE)*	29
• À la découverte de Chorus Pro : la facturation électronique	30
• Assurer le suivi des règlements et des impayés	30
• Réaliser la déclaration de TVA	30
• Le contrôle de gestion : la comptabilité analytique	30





TROUVER ET FINANCER SES PROJETS

CIBLEZ LES FINANCEMENTS ET LES AIDES ADAPTÉS À VOTRE PROJET

Votre CCI vous accompagne à chaque étape de la vie de votre entreprise : de sa création à sa transmission et dans chacune de ses phases de croissance. Avec l'offre SoluCCIO, elle apporte une réponse sur mesure à l'ensemble des besoins de l'entreprise.

3 ACTIONS PRINCIPALES :

- des ateliers
- des diagnostics
- un accompagnement personnalisé

DIAGNOSTIC ET ACCOMPAGNEMENT

Conseil et information pour découvrir l'actualité du financement et les dispositifs financiers accessibles

- Réalisation d'un tour d'horizon des solutions de financement disponibles

Aide à la recherche de financement

- Identification des financements mobilisables pour vos projets de développement et d'innovation

Montage de dossier de financement

- Construction et optimisation d'un dossier de financement structuré et convaincant

Entreprise en difficulté

- Prise de bonnes décisions pour pallier les difficultés économiques ou liées à des aléas extérieurs, et formalisation des demandes aux financeurs à solliciter

PARCOURS COMPTABILITÉ - NIVEAU 1 : LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ

OBJECTIFS

- Se familiariser avec le « jargon » bien spécifique de la comptabilité
- Être capable d'identifier les différents éléments qui composent un bilan et un compte de résultat,
- Découvrir les fondamentaux de la comptabilité avec les principales écritures comptables et leurs mécanismes d'enregistrement

3 jours (21h) | 960€ HT soit 1152€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne appelée à prendre en charge la saisie comptable au sein d'une entreprise (chef(fe) d'entreprise, son/sa conjoint(e), salarié(e) de l'entreprise).

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- La fonction comptable d'une entreprise
- La finalité de la comptabilité : le bilan et le compte de résultat
- La technique comptable
- L'enregistrement comptable
- Comprendre chaque écriture comptable
- La TVA
- Les dernières consignes avant de se lancer...

L'ESSENTIEL DE LA GESTION ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

OBJECTIFS

- Établir un budget de trésorerie
- Établir un plan de financement
- Calculer un seuil de rentabilité

2 jours (14h) | 640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Dirigeant(e), responsable administratif et financier, comptable.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Comprendre la logique de la gestion financière pour pouvoir prendre des décisions et maîtriser les risques
- Les principaux indicateurs permettant l'analyse de l'activité et de la rentabilité : chiffre d'affaires, marge bénéficiaire, endettement, rendement des investissements...
- L'organisation et la gestion de la trésorerie, gestion de la dette, relations bancaires, communication financière
- Approche de la comptabilité analytique
- Établir une prévision financière : analyse de la situation actuelle, projections des ventes, estimations des coûts...

PARCOURS COMPTABILITÉ - NIVEAU 2 : APPROFONDIR SES CONNAISSANCES

OBJECTIFS

- Analyser et exploiter les principales éditions comptables
- Déclarer sa TVA en maîtrisant la réglementation fiscale
- Se servir de la comptabilité en cours d'année pour avoir une information fiable à un instant T
- Contrôler les comptes c'est aussi se contrôler !

3 jours (21h) | 960€ HT soit 1152€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne initiée à la comptabilité appelée à prendre en charge la saisie comptable.

comptabilité – niveau 1» ou toute personne connaissant les mécanismes de base de la comptabilité et les documents de synthèse correspondants.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

PRÉREQUIS

Avoir participé à la formation «les fondamentaux de la

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Le bilan, le compte de résultat et les écritures courantes
- Analyser le grand-livre et la balance
- LA TVA : mécanisme, législation
- La déclaration de tva et les échanges avec les autres pays
- Le contrôle pour une information fiable
- Prévoir pour mieux gérer
- Et dans le domaine social...
- Quelles sont les cotisations et contributions obligatoires liées aux salariés et aux dirigeants ?
- Quels sont les principaux noms des organismes sociaux ?

CONTRIBUER À LA GESTION DE L'ENTREPRISE (option CCE)

OBJECTIFS

- Analyser les documents comptables
- Évaluer l'activité et la rentabilité de l'entreprise
- Élaborer des tableaux de bord pour suivre le résultat

5 jours (35h) | 1600€ HT soit 1920€ TTC/pers.



6 jours (42h) | 2250€ HT soit 2700€ TTC/pers. Option CCE



PUBLIC

Toute personne appelée à prendre en charge la saisie comptable au sein d'une entreprise (chef(fe) d'entreprise et/ou son/sa conjoint(e), salarié(e) de l'entreprise).

PRÉREQUIS

Connaître les bases de la gestion financière d'une entreprise.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation. *Certification CCE : réalisation d'une étude de cas ou un portefeuille de compétences.*

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- L'environnement juridique et fiscal de l'entreprise
- Interprétation du bilan et du compte de résultat
- Calcul et commentaires des ratios de gestion : SIG
- La trésorerie et les charges directes et indirectes
- Calcul de la marge sur coûts directs, établissement du compte de résultat et les reclassements et élaboration des tableaux de bord
- Mise en place du plan de trésorerie permettant d'anticiper le solde en banque

À LA DÉCOUVERTE DE CHORUS PRO : LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

OBJECTIFS

- Connaître les obligations légales en matière de dématérialisation des procédures et appliquer le cadre juridique
- Utiliser Chorus pro dans le cadre de la facturation électronique
- Comprendre le fonctionnement de Chorus Pro et savoir déposer une facture dématérialisée

1 jour (7h) 380€ HT soit 456€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne en charge de la préparation des dossiers de marchés publics : technicien(ne), secrétaire, assistant(e) de direction...

PRÉREQUIS

Connaître le fonctionnement des marchés publics. Maîtrise des outils bureautiques et internet.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Introduction : le cadre juridique de la facturation dématérialisée, principes, échéance, calendrier
- Fonctionnement du mode portail et fonctions de bases : définition des principaux termes utilisés, paramétrer sa fiche, saisir ou déposer une facture sur le portail...
- Le e-dume : schéma de fonctionnement du service, structure, fonctionnalités, processus de commande publique...
- Module : les factures des marchés de travaux : notions clés, paramétrages, traitement
- Phase pratique : mise en pratique

RÉALISER LA DÉCLARATION DE TVA

OBJECTIFS

- Connaître les différents régimes de TVA
- Savoir compléter la déclaration de TVA
- Connaître les aspects comptables de la TVA

2 jours (14h) 640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Collaborateur/trice comptable en charge des déclarations de TVA collectée et déductible.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Identifier les obligations en matière de TVA
- Identifier les opérations imposables
- Identifier les opérations exonérées
- Calcul de la tva collectée par les services de comptabilité clients
- Calcul de la tva déductible pour les services de comptabilité achat
- Déclaration et enregistrement de la TVA

ASSURER LE SUIVI DES RÈGLEMENTS ET DES IMPAYÉS

OBJECTIFS

- Maîtriser les aspects juridiques et financiers soulevés par les créances impayées
- Acquérir les outils et techniques pour réaliser le recouvrement de créances
- Éviter le recours au contentieux

2 jours (14h) 640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne chargée du suivi des impayés et du recouvrement.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Minimiser les risques en amont
- Se renseigner sur la solvabilité de son client
- Le cadre contractuel de la relation commerciale et les conditions générales de vente
- Les garanties, l'assurance-crédit et l'affacturage
- La clause de réserve de propriété
- Assurer un recouvrement à l'amiable
- Les procédures judiciaires du recouvrement
- Préparation du dossier, les voies d'exécution et les procédures collectives

CONTRÔLE DE GESTION : LA COMPTABILITÉ ANALYTIQUE

OBJECTIFS

- Mettre en place une comptabilité analytique en maîtrisant les différents ratios et indicateurs
- Calculer le coût d'un produit ou d'un service et en fixer le prix
- Évaluer le niveau de risque de l'entreprise

4 jours (28h) 1280€ HT soit 1536€ TTC/pers.



PUBLIC

Chef(fe) de projet, manager, personnel des services gestion/finance.

PRÉREQUIS

Connaissance des fondamentaux de la comptabilité générale.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles d'émargement, QCM, questionnaires de satisfaction. Attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Les objectifs de la comptabilité de gestion
- La liaison entre comptabilité financière et comptabilité de gestion
- Les différentes techniques et méthodes de la comptabilité analytique
- Mesurer les enjeux des coûts grâce aux coûts complets
- Prendre des décisions grâce aux coûts partiels
- Analyse de gestion grâce à la méthode ABC
- Faire évaluer le système de gestion

EFFICACITÉ ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

• Gestion du temps et des priorités	32
• Gestion positive du stress	32
• S'affirmer dans ses relations professionnelles : développer son assertivité	33
• S'affirmer lors de la prise de parole en public	33
• La communication non-violente	33
• Prévenir et résoudre les conflits	33
• Parcours Programmation Neurolinguistique niveau 1 : découvrir la PNL pour mieux communiquer	34
• Parcours Programmation Neurolinguistique niveau 2 : perfectionner votre communication	34
• Développer ses «soft skills»	35
• Optimiser sa communication interpersonnelle professionnelle	35
• Se perfectionner en français - certification projet Voltaire	35
• Prendre des notes et rédiger des comptes-rendus efficaces	35
• Les techniques de mémorisation	36
• Les techniques de lecture rapide	36



GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

OBJECTIFS

- Se repérer face au temps et identifier ses activités chronophages
- Augmenter son efficacité personnelle
- Disposer d'outils d'organisation personnels et collectifs

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne souhaitant acquérir de nouveaux outils ou se perfectionner dans leurs connaissances.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

LOIS ET PRINCIPES DE LA GESTION DU TEMPS

- Comment passe-t-on du « concept temps » à la gestion du temps
- Grille d'analyse des chronophages
- Les méfaits du stress professionnel

LES OUTILS DE LA GESTION DU TEMPS

- Déterminer des objectifs
- Identifier ses activités essentielles
- Identification des compétences-clés de sa mission

LE DÉBUT DE LA SOLUTION

- Alléger sa charge de travail
- Réagir aux sollicitations
- Le partage des compétences
- Doit-on supprimer les réunions ?
- Des conseils et recommandations

S'ÉVALUER ET SE REPÉRER FACE AU FACTEUR TEMPS

- Exercices pour situer sa relation au temps
- Définition des objectifs poursuivis et des améliorations attendues
- Remise d'outils de recensement et d'analyse du temps

GESTION POSITIVE DU STRESS

OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes élémentaires du stress
- Apprendre à piloter la pression
- Gagner en efficacité et en mieux-être
- Acquérir des outils et stratégies

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne confrontée aux pressions, souhaitant gérer son stress par des méthodes pratiques et applicables.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

QU'EST-CE QUE LE STRESS ?

- Définition
- Causes
- Conséquences

TRANSFORMER SON STRESS EN ÉNERGIE !

- Repérer les stresseurs
- Évaluer leur impact sur nos comportements : déterminer le seuil de tolérance
- Identifier les signaux d'alarme
- Agir positivement : sortir du rôle de victime

OUTILS ET STRATÉGIES

- Gestion du corps physique : relaxation et hygiène de vie
- Gestion du temps et organisation
- Gestion positive des émotions

CROYANCES ET COMPORTEMENTS

- Image et estime de soi
- Connaître et respecter ses limites
- Établir ses priorités (perso, pro, familiales...)

SYNTHÈSE

- Tableau des objectifs avec calendrier des actions à mettre en œuvre
- Cas concret avec participation collective
- Feed back et questions ouvertes



S’AFFIRMER DANS SES RELATIONS PROFESSIONNELLES : DÉVELOPPER SON ASSERTIVITÉ

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre les premières actions pour mieux s’affirmer
- Ajuster son comportement à celui des autres avec plus d’assurance
- Solliciter les autres positivement
- Savoir critiquer avec justesse

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D’ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Identifier son profil assertif en contexte professionnel
- Comprendre son mode de fonctionnement
- Identifier ses comportements inefficaces
- Développer l’affirmation de soi : devenir assertif
- Les comportements qui perturbent : savoir y faire face
- Désamorcer l’agressivité, agir face à la passivité
- Formuler une critique constructive
- Préparer sa critique et s’expliquer avec la méthode DESC
- Dire non avec assertivité
- Dire non lorsque c’est nécessaire et avoir la bonne attitude

S’AFFIRMER LORS DE SA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

OBJECTIFS

- Savoir transmettre un message oral avec force, conviction, aisance et efficacité
- Acquérir les techniques de l’expression orale
- Acquérir une méthodologie pour préparer son intervention orale

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D’ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Les techniques de l’expression orale
- La voix, la respiration et la gestion du souffle
- Le regard, les gestes, le style oral
- Trac et stress : les comprendre pour mieux les maîtriser
- L’écoute active : poser des questions et reformuler
- Décrire, convaincre, raconter
- La prise de parole en elle-même
- Préparer « l’intervention, réussir un exposé, répondre à une question, relancer la discussion
- Conclure

LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

OBJECTIFS

- Développer une communication bienveillante en toute situation
- Intégrer la technique de la communication bienveillante dans sa communication
- Appliquer la communication bienveillante à ses communications orales

3 jours (21h)

960€ HT soit 1152€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne désirant s’exprimer avec plus d’authenticité et d’efficacité devant les autres.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D’ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Étudier le concept de la communication bienveillante
- Intégrer les avantages et champs d’application de la méthode
- Intégrer le processus et maîtriser les techniques de la communication bienveillante
- Pratiquer la communication bienveillante et l’appliquer à ses communications orales
- Adopter une attitude de respect, et avoir un dialogue constructif
- S’affirmer grâce à la communication bienveillante
- Développer sa capacité d’être à l’écoute de ses émotions

PRÉVENIR ET RÉSOUDRE LES CONFLITS

OBJECTIFS

- Connaître sa posture de communication en situation de tension et la gérer
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- Prévenir les conflits en adaptant sa communication

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne souhaitant prévenir, gérer les conflits et les tensions dans ses relations interpersonnelles.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D’ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Prévenir et anticiper le conflit
- Qu’est-ce qu’un conflit et les facteurs qui influencent les conflits
- Bases de la communication en situation de tension
- Comprendre les jeux psychologiques pour les éviter
- L’influence de sa communication non-verbale sur l’autre
- Les malentendus et les non-dits, la reconnaissance du désaccord
- Maîtriser le conflit
- Identifier les causes et les conséquences des conflits
- Déterminer des objectifs, surmonter les effets de l’agression
- Sortir des conflits en tenant compte des différentes positions

PARCOURS PNL - NIVEAU 1 : DÉCOUVRIR LA PNL POUR MIEUX COMMUNIQUER

OBJECTIFS

- Découvrir la PNL en s'appropriant les outils de gestion et de développement d'efficacité professionnel et personnel
- Connaître les effets de la PNL sur son quotidien
- Connaître les techniques du changement

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

LA PNL, C'EST QUOI ?

- La notion de réussite
- La philosophie d'action et ses applications
- Les niveaux logiques de changement

LES EFFETS DANS NOTRE QUOTIDIEN

- L'application de processus universels
- La notion de filtres, s'en rendre compte, les adapter
- Les représentations sensorielles
- Nos valeurs et nos croyances en interaction

MIEUX COMPRENDRE SES ACTIONS ET MIEUX SE POSITIONNER

- Les stratégies pour satisfaire nos besoins
- Les schémas comportementaux de la communication
- Trouver son état de référence
- Les clés pour l'excellence

UNE APPLICATION CONCRÈTE : LE CHANGEMENT

- Les techniques de changement
- Définir un objectif mobilisateur
- Des modèles aidants
- Mettre en scène une réussite à venir

PARCOURS PNL - NIVEAU 2 : PERFECTIONNER VOTRE COMMUNICATION

OBJECTIFS

- S'approprier les outils de gestion et de développement d'efficacité professionnel et personnel afin de mieux réussir dans sa vie quotidienne
- Travailler l'affirmation de soi
- Augmenter sa capacité d'action

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Tout public.

PRÉREQUIS

Avoir suivi le niveau 1 du parcours PNL ou maîtriser ces connaissances.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

AUTODIAGNOSTIC DES POINTS FORTS ET DES POINTS POSSIBLES

- La notion de carte du monde
- Le tableau de la représentation mentale
- Décliner ses valeurs, mettre à jour ses capacités
- Construire des objectifs, valider sa motivation

LES DONNÉES GÉNÉRALES DE LA PERSONNALITÉ

- Comment se construit l'être humain : les apports de la PNL
- Les croyances facilitantes et limitantes
- Test Zone C

L'AFFIRMATION DE SOI

- Les critères d'une bonne communication
- Les positions de perceptions
- Travailler son carré magique

AUGMENTER SA CAPACITÉ D'ACTION

- Les facultés rationnelles, les facultés subjectives
- Techniques et aptitudes créatives : la stratégie Disney
- La notion de congruence et de charisme



Qu'est-ce que la PNL ?

La PNL (programmation neurolinguistique) offre de nombreux avantages pour les entreprises. En effet, elle permet de mieux comprendre comment les personnes communiquent et d'utiliser cette connaissance pour améliorer la communication.

Elle peut aussi aider les entreprises à gérer le changement en aidant les employés à comprendre comment leur propre perception affecte leur comportement. De plus, elle offre des techniques pour gérer l'anxiété et le stress.

Elle aide les dirigeants à devenir des leaders plus efficaces en leur donnant des outils pour mieux communiquer, motiver et inspirer leur équipe. Enfin, la PNL offre des outils pour développer l'estime de soi, la confiance en soi et la motivation.

Dans l'ensemble, la PNL peut aider les entreprises à améliorer leur communication, leur leadership, leur résolution de problèmes et leur gestion du stress, tout en favorisant le développement personnel des employés.

DÉVELOPPER SES «SOFT SKILLS»

OBJECTIFS

- Définir les softs skills : compétences comportementales, humaines, relationnelles et savoir-être, et leur importance
- Savoir repérer et évaluer les «soft skills»
- Développer l'intelligence émotionnelle et les capacités relationnelles, créatives et d'adaptation

1 jour (7h)

380€ HT soit 456€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne souhaitant acquérir de nouveaux outils.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Définition des hard skills et des soft skills,
- Mieux se connaître, prendre conscience de l'impact de ses émotions
- Quels enjeux pour l'entreprise ?
- Utiliser ses soft skills pour optimiser ses performances, savoir ajuster ses softs skills à ses besoins
- Développer les compétences comportementales, humaines et relationnelles
- Encourager le lâcher prise, pratiquer la résilience et la bienveillance, repérer ses qualités personnelles

SE PERFECTIONNER EN FRANÇAIS : CERTIFICATION PROJET VOLTAIRE

OBJECTIFS

- Maîtriser la grammaire et la syntaxe de la langue française
- Acquérir des techniques de lecture et de repérage des fautes d'orthographe et de grammaire
- Se préparer au passage de la certification Projet Voltaire et obtenir une certification reconnue

1 module*

420€ HT soit 504€ TTC/pers.



2 modules*

500€ HT soit 600€ TTC/pers.

Selon test

PUBLIC

Toute personne souhaitant perfectionner son français écrit pour rédiger, et souhaitant se réconcilier avec les règles de grammaire et l'orthographe.

PRÉREQUIS

Test de niveau de maîtrise du français. Le candidat ne doit pas être en situation d'illettrisme ou d'analphabétisation

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8 (par groupe de niveau)

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Réviser l'orthographe d'usage
- Revoir et appliquer les principales règles de grammaire
- Améliorer ses écrits, ponctuer, apprendre à se relire
- Préparation et passage du certificat voltaire

* 4h min. de formation en individuel + accès plateforme e-learning.
Session d'examen : datée postérieurement chez B2M, centre agréé.
Examen : une dictée courte qui ne comporte aucun piège suivi d'un QCM de 195 questions.

OPTIMISER SA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE PROFESSIONNELLE

OBJECTIFS

- Adapter sa communication à ses interlocuteurs
- Acquérir des techniques de communication pour développer ses relations interpersonnelles
- S'exprimer avec davantage d'aisance

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne souhaitant développer ses aptitudes à la communication pour gagner en efficacité et en aisance dans les situations professionnelles.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Analyser les différentes clés de compréhension de soi, les forces et les axes d'amélioration de sa communication pour mobiliser ses ressources personnelles et bâtir une communication efficace
- Repérer les caractéristiques de chaque type de personnalité pour développer et ajuster son propre mode de communication interpersonnelle
- Comprendre les besoins au travail
- Utiliser les canaux de communication adaptés à l'interaction et à l'interlocuteur (bases PNL)

PRENDRE DES NOTES ET RÉDIGER DES COMPTES-RENDUS EFFICACES

OBJECTIFS

- Rendre compte des échanges
- Structurer les notes et faire des synthèses
- Prendre des notes efficaces et facilement exploitables
- Gagner du temps

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Prendre des notes efficacement
- Identifier son objectif
- Savoir abrégé
- Construire la structure du compte-rendu
- Choisir un plan en fonction des objectifs définis
- Classer, organiser les notes à partir de l'objectif affiché.
- Présenter et rédiger le compte-rendu
- Présenter le compte-rendu
- Rédiger les titres et sous-titres
- Synthèse

LES TECHNIQUES DE MÉMORISATION

Développer de nouvelles stratégies pour rendre sa mémoire plus performante et plus fiable

OBJECTIFS

- Identifier les différentes facettes de sa mémoire
- Comprendre le fonctionnement de son cerveau et les processus de mémorisation pour augmenter sa productivité
- Appliquer des méthodes efficaces de concentration et de mémorisation pour être plus efficace professionnellement

2 jours (14h)

800€ HT soit 960€ TTC/pers.



PUBLIC
Tout public.

PRÉREQUIS
Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION
4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION
Feuilles élargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

DÉFINIR LES MODES DE FONCTIONNEMENT DE LA MÉMOIRE

- Connaître les différents types de mémoire (sensorielle, à court terme, à long terme, épisodique, sémantique, émotionnelle...)
- Le processus de mémorisation étape par étape
- Comment garder son attention

DÉVELOPPER SES CAPACITÉS DE MÉMORISATION

- Profiter des cycles du sommeil et en mesurer ses bienfaits sur la mémoire
- Aménager un environnement propice à la mémorisation
- Développer sa concentration
- Les bons et mauvais points pour conserver sa mémoire (la stimulation cognitive, la qualité du sommeil, le contrôle du stress, manque d'exercice, manque de sommeil, stress...)

LA BOÎTE À OUTILS POUR ENRICHIR ET OPTIMISER SA MÉMOIRE

- Les objectifs
- Les différentes étapes du processus de mémorisation
- Mémoriser sur le long terme grâce aux associations mentales
- Les moyens mnémotechniques (l'acronyme, la rime, l'association d'images, la répétition...)
- La carte mentale pour faciliter l'apprentissage
- La répétition pour mémoriser sur le long terme



LES TECHNIQUES DE LECTURE RAPIDE

Augmenter sa vitesse de lecture tout en assurant sa compréhension de lecture

OBJECTIFS

- Développer ses capacités de lecture sur tout type de documents, accéder à une lecture efficace et de synthèse
- Accroître sa vitesse de lecture, sa capacité de compréhension et de mémorisation
- Identifier les points essentiels d'un document en un minimum de temps

2 jours (14h)

800€ HT soit 960€ TTC/pers.



PUBLIC
Tout public.

PRÉREQUIS
Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION
4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION
Feuilles élargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

INTRODUCTION À LA LECTURE RAPIDE : SAVOIR SE SITUER EN TANT QUE LECTEUR

- Établir son autodiagnostic afin d'identifier son profil de lecteur et ses pistes d'amélioration
- Connaître les mécanismes de la lecture pour mieux les comprendre et développer de nouvelles techniques

DÉVELOPPER SA PRÉCISION DE LECTURE ET LA NOTION DE RAPIDITÉ VISUELLE

- S'entraîner à la lecture guidée et repérer les freins à la lecture rapide
- Développer au principe de la souplesse visuelle
- S'entraîner à la flexibilité de lecture
- Acquérir de nouveaux mécanismes de lecture rapide

DÉCOUVRIR ET S'APPROPRIER LES STRATÉGIES DE LECTURE RAPIDE : ADOPTER UNE NOUVELLE MÉTHODE

- Connaître les 5 stratégies de lecture : repérage, écrémage, survol, approfondissement et détente
- S'approprier les techniques de l'écrémage et du survol, pratiquer une lecture questionnante
- S'échauffer pour lire plus vite : le fonctionnement de la lecture rapide
- Augmenter sa vitesse de lecture
- Développer sa mobilité oculaire

CHOISIR SA STRATÉGIE DE LECTURE EN FONCTION DE SON OBJECTIF ET DU DOCUMENT À LIRE

- S'entraîner à formuler un objectif de lecture
- Mobiliser ses ressources personnelles pour lire avec plus d'efficacité
- Adapter sa lecture au support ou aux objectifs de lecture

GÉRER LA MASSE ET LA DIVERSITÉ DES DOCUMENTS EN INTÉGRANT LES TECHNIQUES DE LA LECTURE RAPIDE

- Établir son plan de lecture avec méthode et techniques
- Savoir comment aborder la lecture des textes difficiles ou complexes
- Organiser son poste de travail en conséquence pour mieux lire et plus vite

LES MÉCANISMES DE LA LECTURE RAPIDE : SAVOIR LIRE POUR MÉMORISER

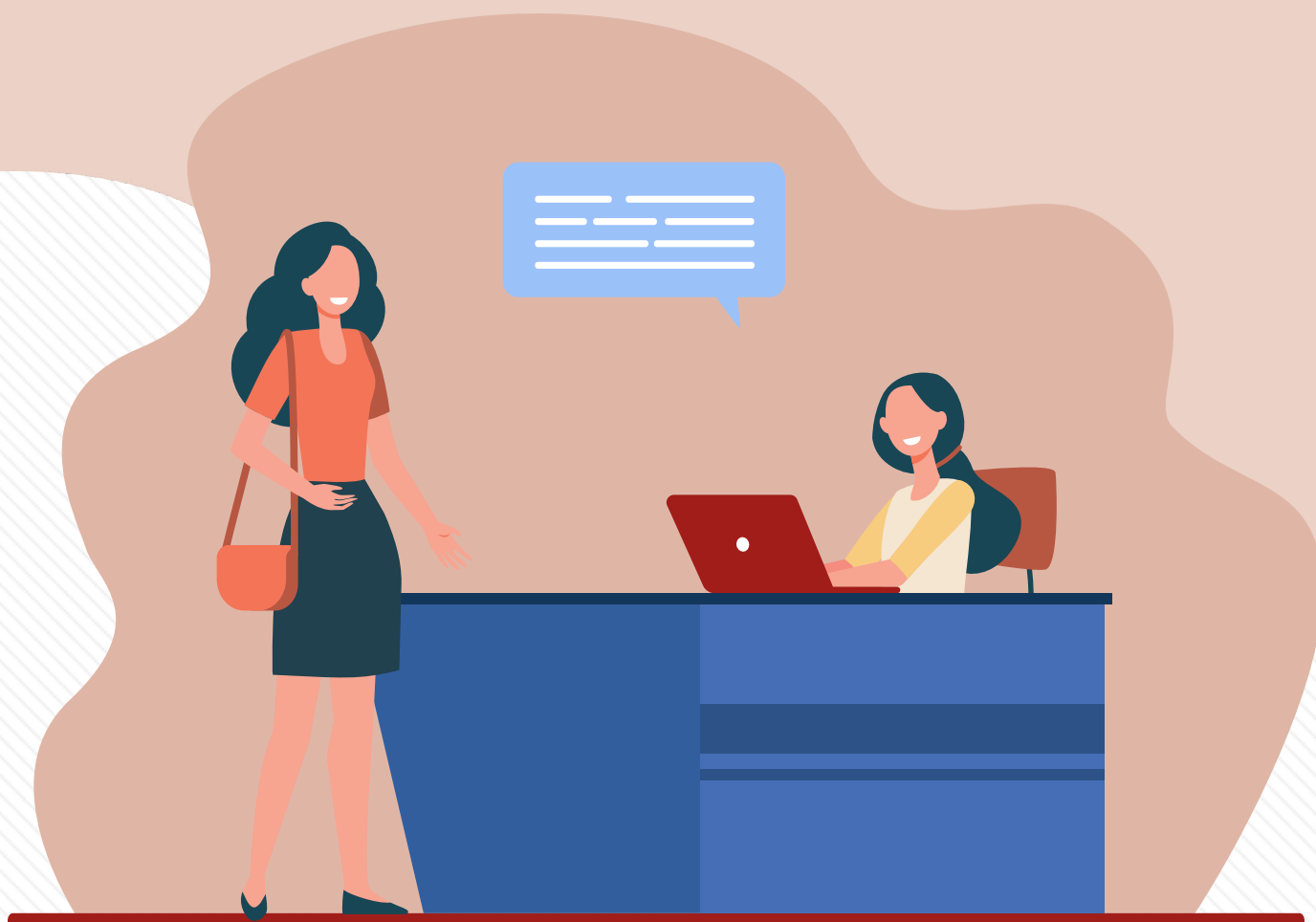
- Acquérir la méthodologie de l'approfondissement en lecture rapide
- Prise de note et lecture rapide : prendre des notes pour mémoriser à long terme
- Comprendre le fonctionnement de la mémorisation relative à la lecture

S'ENTRAÎNER À LA LECTURE RAPIDE : MODÈLES DE LECTURE ET D'ENTRAÎNEMENT

- Appliquer les techniques professionnelles : ateliers pratiques de lecture
- Mise en pratique des méthodes de lecture intégrale
- Mise en pratique des méthodes de lecture sélective pour augmenter sa capacité de lecture

GESTION ADMINISTRATIVE ET ACCUEIL

• Optimiser sa fonction d'assistant(e)	38
• Organiser, gérer et conduire des réunions avec efficacité	38
• Développer la qualité au service du client (option CCE)*	39
• Réussir l'accueil physique et téléphonique	39
• Accueillir les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap	39
• Gestion des publics difficiles, gérer l'agressivité et les incivilités	39
• Spécial assistant(e) : maîtriser Word, Excel et PowerPoint	40
• Se perfectionner en français - certification projet Voltaire	40
• Anglais pour assistant(e)	40
• Assurer l'accueil des interlocuteurs anglophones	40



OPTIMISER SA FONCTION D'ASSISTANT(E)

OBJECTIFS

- Favoriser l'acquisition de méthodes et outils nécessaires au poste de secrétaire-assistant(e) de direction
- Compléter son champ de compétences et d'autonomie dans le rôle de « second » dans l'organisation de l'entreprise
- Avoir les clés pour être le rôle « pivot » de l'information,
- L'acquisition ou le perfectionnement d'outils permettant la prise de décision

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Secrétaire-assistant(e) de direction, nouvellement nommé(e) ou en poste. Secrétaire amené(e) à assurer des remplacements d'assistant(e), de dirigeant(e) ou de cadre ou secrétaire assurant la fonction d'assistant(e).

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrit minium, max. 8

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émarginement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

OPTIMISER SA FONCTION : CLARIFIER SON RÔLE ET SES FONCTIONS

- Connaître les exigences de la fonction d'assistante
- La prise d'initiatives multipliées
- La mise en place d'outils adaptés
- Clarifier ses responsabilités et sa marge d'autonomie
- Développer son rayonnement personnel par l'affirmation de soi
- Se faire apprécier en se faisant respecter

CONSTITUER UN TANDEM EFFICACE AVEC SON RESPONSABLE

- Connaître son « Chef » afin de le « coacher » plus efficacement
- Oser lui dire non lorsque c'est nécessaire
- Aller chercher l'information, la traiter et la lui soumettre pour qu'il puisse décider rapidement et en toute pertinence

LE TRAVAIL PAR OBJECTIF

- Clarifier objectifs, exigences et contraintes du métier
- Savoir organiser son temps
- Gérer le quotidien et planifier le long terme
- Déterminer ses domaines de compétences, et les tâches à déléguer



ORGANISER, GÉRER ET CONDUIRE DES RÉUNIONS AVEC EFFICACITÉ

OBJECTIFS

- Connaître et comprendre les relations interpersonnelles lors d'une réunion
- Accroître son efficacité dans les réunions
- Être un « bon » animateur comme un « bon » participant

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne qui conduit ou participe à des réunions et/ou des groupes de travail.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émarginement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

QUE SE PASSE-T-IL LORSQU'UNE RÉUNION N'EST PAS PRÉPARÉE ?

- Jeu de rôle enregistré (vidéo) suivi du visionnage puis de l'analyse par les participants et l'animateur
- Premiers apports « théoriques »

QUEL TYPE DE RÉUNION CHOISIR ?

- Les objectifs poursuivis
- Les différents types de réunion

LA PRÉPARATION MATÉRIELLE

- Le choix du cadre
- Le choix de la salle
- L'équipement et la disposition de la salle

LES PERSONNAGES, LEURS RÔLES, LES STATUTS

- L'animateur et la maîtrise de l'animation
- Les participants
- La psychologie et la dynamique des groupes
- Conclure

LA CONDUITE PROPREMENT DITE D'UNE RÉUNION

- Le contrôle du groupe
- Le traitement des incidents
- La conclusion d'une réunion

POUR VÉRIFIER QUE L'ON A BIEN COMPRIS

- Jeu de rôle enregistré (vidéo) suivi du visionnage puis de l'analyse par les participants et l'animateur
- Évaluation du stage



DÉVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT (option CCE)

OBJECTIFS

- Diagnostiquer les besoins, les demandes, les réclamations du client afin de pouvoir y répondre avec efficacité
- Écouter pour répondre au client
- Suivre ses clients et évaluer les solutions apportées pour en mesurer l'impact

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



3 jours (21h)

1290€ HT soit 1548€ TTC /pers. Option CCE



PUBLIC

Toute personne en charge de la relation et du service client dans l'entreprise.

PRÉREQUIS

Entretien préalable de positionnement avec le référent pédagogique.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.
Certification CCE : réalisation d'une étude de cas ou un portefeuille de compétences.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Analyse du besoin client
- Analyser la demande par un entretien
- Reformuler la problématique, définir la solution à mettre en œuvre et définir les objectifs et contenu de la solution
- Définition, mise en œuvre d'une action de qualité de service
- Élaborer et superviser la mise en œuvre du plan d'action
- Évaluation de la qualité de service et de la satisfaction client
- Définir les mesures et actions à mettre en œuvre pour optimiser l'offre produit/service et la satisfaction du client

RÉUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

OBJECTIFS

- Maîtriser la communication en renforçant l'efficacité professionnelle
- Découvrir les attentes des clients et proposer la solution adéquate
- S'adapter aux interlocuteurs et avoir un comportement qui renforce l'image de l'entreprise
- Utiliser les techniques d'accueil (physique et téléphonique)

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne chargée de l'accueil en face à face ou répondant au téléphone au sein de l'entreprise.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Accueillir : réussir le premier contact, soigner l'image offerte, comprendre les exigences clients, savoir diriger
- Savoir comment bien communiquer : formules à employer et à éviter, positiver son discours, règles fondamentales pour une meilleure expression orale (verbal, para verbal, non verbal)
- Mettre en place une attitude efficace : situer son rôle et missions, orienter un client facile, difficile, mécontent
- Mettre en pratique les différents types de questions : reformuler pour éclaircir la demande du client
- Finaliser l'entretien : prendre congé positivement

ACCUEILLIR DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE OU EN SITUATION DE HANDICAP

OBJECTIFS

- Maîtriser la réglementation relative à l'égalité des droits et des chances
- Maîtriser la communication et les fondamentaux de l'accueil
- Adapter son accueil en fonction des handicaps
- Sensibiliser à l'accueil des personnes en situation de handicap

1 jour (7h)

400€ HT soit 480€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne en contact direct avec les usagers et les clients et/ou à l'accueil des personnes en situation de handicap.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- La réglementation du 11 février 2015
- Définir le handicap et son environnement pour mieux le comprendre
- Le handicap mental
- Lever ses préjugés face au handicap
- L'accueil des personnes en situation de handicap
- Les fondamentaux de la communication

GESTION DES PUBLICS DIFFICILES, GÉRER L'AGRESSIVITÉ ET LES INCIVILITÉS

OBJECTIFS

- Comment ne pas stresser et gérer des relations avec des clients difficiles
- Comprendre le comportement des personnalités difficiles
- Avoir des techniques pour réagir face à leurs attaques
- Prévenir les situations difficiles : techniques de gestion de conflits

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne souhaitant gérer les personnalités difficiles par des méthodes simples et appliquées au milieu professionnel.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Les personnes difficiles
- Comment se comportent-elles et pourquoi réagissent-elles ainsi ?
- Les types de personnalités estimées difficiles
- Les actions à entreprendre
- Décoder la personnalité et s'affirmer pour ne pas absorber
- Se calmer pour éviter le stress et les réactions corporelles
- Comment réduire son stress et quels arguments ou argumentation pour convaincre ?
- Préparer une conversation à priori difficile et terminer un entretien de manière positive

SPÉCIAL ASSISTANT(E) : MAÎTRISER WORD, EXCEL ET POWERPOINT

OBJECTIFS

- Acquérir une pratique plus efficace de Word, Excel et PowerPoint
- Gagner du temps et mieux s'organiser en exploitant les fonctions avancées les plus utiles

3 jours (21h)

960€ HT soit 1152€ TTC/pers.



Par logiciel

+50€ HT soit 60€ TTC/logiciel

TOSA



PUBLIC

Assistant(e), secrétaire, tout collaborateur/trice souhaitant mieux utiliser Word, Excel et PowerPoint (Version 2016).

PRÉREQUIS

Connaître les fonctionnalités de base des logiciels Word, Excel et PowerPoint.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Réaliser rapidement des documents bien présentés sous Word
- Automatiser la mise en page, créer des modèles/formulaires
- Créer un mailing ciblé et insérer des liens hypertextes
- Travailler à plusieurs sur un même document
- Optimiser la gestion du service sous Excel
- Organiser vos données et automatiser vos tableaux
- Automatiser la présentation (mise en forme conditionnelle)
- Représenter visuellement les chiffres avec un graphique
- Créer des présentations percutantes sous PowerPoint

SE PERFECTIONNER EN FRANÇAIS : CERTIFICATION PROJET VOLTAIRE

OBJECTIFS

- Maîtriser la grammaire et la syntaxe de la langue française
- Acquérir des techniques de relecture et de repérage des fautes d'orthographe et de grammaire
- Se préparer au passage de la certification Projet Voltaire et obtenir une certification reconnue

1 module*

420€ HT soit 504€ TTC/pers.



2 modules*

500€ HT soit 600€ TTC/pers.

Selon test

PUBLIC

Toute personne souhaitant perfectionner son français écrit pour rédiger, et souhaitant se réconcilier avec les règles de grammaire et l'orthographe.

PRÉREQUIS

Test de niveau de maîtrise du français. Le candidat ne doit pas être en situation d'illettrisme ou d'analphabétisation

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8 (par groupe de niveau)

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Réviser l'orthographe d'usage
- Revoir et appliquer les principales règles de grammaire
- Améliorer ses écrits, ponctuer, apprendre à se relire
- Préparation et passage du certificat voltaire

* 4h min. de formation en individuel + accès plateforme e-learning.

Session d'examen: datée postérieurement chez B2M, centre agréé.

Examen: une dictée courte qui ne comporte aucun piège suivi d'un QCM de 195 questions.

ANGLAIS POUR ASSISTANT(E)

OBJECTIFS

- Améliorer son expression et compréhension orales et écrites de l'anglais pour des postes administratifs et de secrétariat
- Acquérir du vocabulaire utilisé dans le secteur du secrétariat
- Pouvoir rédiger des documents administratifs et de secrétariat

20h

1450€ HT soit 1740€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne ayant à communiquer en anglais dans un contexte professionnel lié à des missions de secrétariat ou de gestion administrative.

PRÉREQUIS

Test de niveau de maîtrise de l'anglais avant l'entrée en formation.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation. Passage d'une certification.

OUVERTURE DE LA SESSION

Formation individuelle ou groupe de niveau - Nous contacter

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Vocabulaire et rédaction de courriers, courriels, documents administratifs, notes et comptes-rendus
- Compréhension de documents professionnels et études de cas
- Exercices sur des sujets liés au contexte professionnel
- Prise de parole dans votre environnement et dans différents types de situations administratives ou de secrétariat
- Faire des présentations, suivre et participer aux réunions, maîtriser les échanges téléphoniques, prises de commandes, etc.)
- Exercices d'amélioration de l'oral

ASSURER L'ACCUEIL DES INTERLOCUTEURS ANGLOPHONES

OBJECTIFS

- Accueillir en anglais avec aisance et répondre aux questions des interlocuteurs étrangers
- Savoir les orienter

Durée et tarif : en fonction du niveau de départ



PUBLIC

Personnel d'accueil.

PRÉREQUIS

Test de niveau de maîtrise de l'anglais avant l'entrée en formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

Formation individuelle ou groupe de niveau - Nous contacter

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation. Passage d'une certification.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Révision des bases de la langue courante
- Premier accueil des clients étrangers
- Utiliser les formules d'accueil et de politesse,
- Se présenter et demander au client l'objet de sa visite,
- Expliquer le fonctionnement de l'accueil (prise de tickets)
- Faire patienter et orienter un client
- Répondre aux attentes du client

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET MARKETING

• Offre SoluCClo : Développer son activité	42
• Formations pour les commerçants	43
• Formations pour les agents immobiliers	44
• Mener une négociation commerciale (option CCE)*	45
• Parcours techniques de vente commerciales - module 1 : la prospection	45
• Parcours techniques de vente commerciales - module 2 : la vente	45
• Parcours techniques de vente commerciales - module 3 : la négociation	45
• Parcours techniques de vente en magasin - module 1 : les fondamentaux	46
• Parcours techniques de vente en magasin - module 2 : perfectionnement	46
• Construire un plan d'action commercial (PAC)	47
• Tableaux de bord : un outil de pilotage de la performance	47
• Prospecter et vendre par téléphone	47
• Savoir gérer les réclamations clients	47
• Améliorer l'expérience client pour une fidélisation réussie	48
• Maîtriser la réponse aux appels d'offres pour développer son activité commerciale	48





DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ

STRUCTURER VOTRE DÉMARCHE MARKETING ET COMMERCIALE POUR FAIRE DÉCOLLER VOS VENTES ET CONQUÉRIR DE NOUVEAUX MARCHÉS

Votre CCI vous accompagne à chaque étape de la vie de votre entreprise : de sa création à sa transmission et dans chacune de ses phases de croissance. Avec l'offre SoluCCIO, elle apporte une réponse sur mesure à l'ensemble des besoins de l'entreprise.

3 ACTIONS PRINCIPALES :

- des ateliers
- des diagnostics
- un accompagnement personnalisé

ATELIERS

- Le positionnement marketing
- La démarche commerciale

DIAGNOSTIC ET ACCOMPAGNEMENT

Audit ruraliste

- Identification des axes de développement pour aboutir à un projet de développement ou de modernisation de votre point de vente

Positionnement marketing «OASIS» (Outil d'Accompagnement et de Sensibilisation à l'Intérêt d'une Stratégie Marketing)

- Analyse et définition d'une identité de marque claire, unique et pertinente

Réglementation hygiène en restauration

- Mise en conformité réglementaires des établissements de restauration commerciale



FORMATIONS POUR LES COMMERÇANTS

Vous souhaitez développer votre activité ? Nous vous apportons la solution qui correspond à vos besoins.

Nous dispensons des formations dédiées aux commerçants et assimilés sur les thématiques suivantes :

GESTION COMMERCIALE

Techniques de vente conseil - perfectionnement	2 jours - 640€ HT soit 768€ TTC/personne
Améliorer l'expérience client pour une fidélisation réussie	2 jours - 640€ HT soit 768€ TTC/personne
Savoir gérer les réclamations clients	1 jour - 320 € HT soit 384 € TTC/personne

GESTION FINANCIÈRE

Tableaux de bord un outil de pilotage de la performance	2 jours - 640€ HT soit 768€ TTC/personne
Lire et analyser son bilan et compte de résultat	1 jour - 320 € HT soit 384 € TTC/personne

NUMÉRIQUE

Être en relation avec ses clients et les fidéliser avec les outils du digital	2 jours - 640€ HT soit 768€ TTC/personne
Créer sa page professionnelle Facebook	1 jour - 320 € HT soit 384 € TTC/personne
Utiliser Instagram pour booster sa visibilité	1 jour - 320 € HT soit 384 € TTC/personne
LinkedIn promouvoir son activité B to B	1 jour - 320 € HT soit 384 € TTC/personne
Créer des contenus visuels attractifs pour le web et les réseaux sociaux	2 jours - 640€ HT soit 768€ TTC/personne
Créer son site internet vitrine ou blog avec WordPress	Tarif et durée en fonction de votre projet
Réussir ses campagnes emailing	2 jours - 640€ HT soit 768€ TTC/personne

LANGUE

Mise en place des formations en fonction du niveau de départ (passage d'un test de positionnement OSCAR) et des modalités pédagogiques choisies (présentiel/distanciel...)



Ouverture des sessions en collectif 4 inscrits minimum, max 8



| FORMATIONS POUR LES AGENTS IMMOBILIERS

Nous dispensons des formations sur-mesure spécifiquement dédiées aux agents immobiliers et assimilés.

LE RENOUELEMENT DE LA CARTE D'AGENT IMMOBILIER

QUI EST CONCERNÉ ?

L'OBLIGATION DE FORMATION CONTINUE DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER CONCERNE :

- les titulaires d'une carte professionnelle, quelle que soit la mention ou, lorsqu'il s'agit d'une personne morale, le ou les représentants légaux et statutaires ;
- les directeurs d'un établissement, d'une succursale, d'une agence ou d'un bureau ;
- les collaborateurs, salariés ou non, habilités par le titulaire de la carte professionnelle à négocier, s'entremettre ou s'engager pour lui.

COMMENT SE FORMER ?

LA DURÉE DE FORMATION CONTINUE D'UN AGENT IMMOBILIER, ADMINISTRATEUR DE BIENS ET/OU SYNDIC EST DE :

- 14 heures par an ;
- ou 42 heures au cours des 3 années consécutives d'exercice

CONTENU DE LA FORMATION CONTINUE

LA FORMATION CONTINUE DOIT ÊTRE EN LIEN DIRECT AVEC L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE DE L'AGENT IMMOBILIER, ADMINISTRATEUR DE BIENS ET/OU SYNDIC ET AVOIR TRAIT :

- Aux domaines juridique, économique, commercial ;
- Aux domaines techniques relatifs à la construction, l'habitation, l'urbanisme et la transition énergétique.

LA FORMATION DOIT OBLIGATOIRE INCLURE :

- Au moins 2 heures portant sur la déontologie
- Au moins 2 heures portant sur la non-discrimination dans l'accès au logement

EXEMPLES DE MODULES AMENANT AU RENOUELEMENT DE LA CARTE D'AGENT IMMOBILIER :

- **Module 1** (28h) : Intégrer les aspects techniques et juridiques de la transaction
- **Module 2** (14h) : Rédiger les mandats adaptés au contexte
- **Module 3** (3,5 h) : Créer des supports de communication adaptés aux biens immobiliers
- **Module 4** (7h) : Conseiller, préparer, rédiger un contrat de vente
- **Module 5** (10,5h) : Conseiller, préparer un contrat de bail d'habitation
- **Module 6** (14h) : Estimer un bien immobilier et définir le prix de commercialisation
- **Module 7** (14h) : Établir un plan de financement

FORMATIONS DIPLOMANTES OU CERTIFIANTES POUR DEVENIR AGENT IMMOBILIER :



- **Pré requis** : avoir un BAC + 2
Formation Responsable Développement Commercial (BAC +3)
+ Certification en immobilier - 595 h

OU

- **Pré requis** : avoir a minima un an d'expérience professionnelle dans les métiers commerciaux OU être titulaire d'un titre de niveau 5 dans les domaines juridique, économique ou commercial :
Formation Commercialisation, vente et location de biens immobiliers - Certification en immobilier - 91 h

MENER UNE NÉGOCIATION COMMERCIALE (option CCE)

OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'importance de l'approche commerciale, et de savoir adapter son comportement
- Maîtriser les différentes phases de la négociation commerciale
- S'approprier les techniques spécifiques à la négociation commerciale pour pérenniser la relation client

3 jours (21h) 960€ HT soit 1152€ TTC /pers.



4 jours (28h) 1600€ HT soit 1920€ TTC/pers. Option CCE



PUBLIC

Toute personne amenée à mettre en place et développer des relations commerciales.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Entretien préalable de positionnement avec le référent pédagogique.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Le savoir-être commercial
- La préparation
- Les bonnes questions à se poser, connaître son client
- L'entretien commercial
- L'ouverture de l'entretien, la détection des besoins, la reformulation, la réponse aux objections, conclusion
- Les fondamentaux de la négociation
- La conclusion efficace d'un entretien commercial

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation. *Certification CCE : réalisation d'une étude de cas ou un portefeuille de compétences.*

PARCOURS TECHNIQUES DE VENTE COMMERCIALES - MODULE 1 : LA PROSPECTION

OBJECTIFS

- Connaître et optimiser les techniques de prospection
- Comprendre les enjeux de l'entretien téléphonique et optimiser son utilisation
- Faire du téléphone un véritable outil commercial (prise de rendez-vous, relances, fidélisation des clients...)

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne ayant pour mission de réaliser des objectifs commerciaux en contact avec les clients.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Cibler les bons prospects
- Organiser la prospection, choisir la méthode et mesurer l'efficacité
- Comprendre les enjeux de l'entretien téléphonique
- Maîtrise et optimisation de l'outil téléphonique
- La préparation, la communication
- La prise de rendez-vous
- Relancer les anciens clients
- Transformer la réception d'un appel en acte de vente
- Fidéliser

PARCOURS TECHNIQUES DE VENTE COMMERCIALES - MODULE 2 : LA VENTE

OBJECTIFS

- Structurer et préparer son entretien de vente
- Comprendre les enjeux de la communication (verbale, non-verbale, écoute active)
- Connaître les différentes étapes de la vente

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne qui a pour mission de réaliser des objectifs commerciaux en contact avec les clients.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Structure et préparation de l'entretien de vente : la structure de l'entretien, la définition des objectifs
- La communication verbale/non-verbale, l'écoute active
- Accueil, accroche, la recherche des besoins et des motivations
- Proposition et argumentation, traitement des objections
- Conclusion

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PARCOURS TECHNIQUES DE VENTE COMMERCIALES - MODULE 3 : LA NÉGOCIATION

OBJECTIFS

- Comprendre les différences et enjeux de la vente et de la négociation
- Connaître les différentes négociations et les différents styles de négociateurs
- Connaître les différents aspects de la négociation (préparation, échange, finalisation...)

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne dont la fonction est de réaliser des objectifs commerciaux en contact avec les clients.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Vendre c'est faire acheter, le processus d'achat, les étapes à respecter pour réussir ses ventes
- Distinguer vente et négociation
- Découvrir et comprendre les socio-types, les styles de négociateurs
- Les différentes négociations
- Préparer la négociation
- Comment entrer en négociation
- Fixer les bornes de la négociation, échanger
- Finaliser la négociation

PARCOURS TECHNIQUES DE VENTE EN MAGASIN - NIVEAU 1 : LES FONDAMENTAUX

OBJECTIFS

- Connaître les enjeux de l'accueil pour un magasin ou boutique
- Appréhender les techniques de communication à l'accueil
- Savoir orienter le client
- Acquérir une méthode de vente efficace, argumenter pour vendre rapidement, conclure sa vente et servir
- Savoir fidéliser le client

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne travaillant dans un magasin ou une boutique.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

LES ENJEUX DE L'ACCUEIL POUR UN MAGASIN OU UNE BOUTIQUE

- Professionnaliser le cadre de l'accueil en magasin
- Appréhender la situation de la personne accueillie
- Identifier ses motivations
- Capitaliser sur ses attentes
- Réaliser un inventaire des situations et comportements à adopter en fonction des situations
- Renforcer les attitudes positives

IDENTIFIER LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL EN MAGASIN

- Les points essentiels de l'accueil en magasin
- La posture à privilégier à l'accueil
- Le vocabulaire professionnel et propre à la culture de son entreprise
- Le sourire et le savoir être !

LA PRISE EN CHARGE DU CLIENT

- La demande d'information, d'orientation et de technique

APPRÉHENDER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION À L'ACCUEIL

- La communication verbale et non-verbale
- Savoir développer un climat de confiance
- Gérer les situations difficiles en maîtrisant son stress ou ses émotions
- Savoir s'affirmer et conduire un échange efficace et professionnel

ORIENTER LE CLIENT

- L'écoute active et la reformulation
- Renseigner utilement le client en exploitant la signalétique
- Mobiliser les informations si besoin auprès d'autres services
- Accompagner le client, respecter les règles de la présence

ARGUMENTER POUR VENDRE RAPIDEMENT

- Les grands principes de l'argument : caractéristiques, avantages, bénéfices client, preuves
- Les grands principes de l'argumentaire : sélectionner, construire, énoncer
- La caractéristique des ventes en caisse : des ventes "flashes"

CONCLURE SA VENTE ET SERVIR

- Discerner les signaux d'achat et les freins à la vente
- Effectuer le service au comptoir en assurant la priorisation
- Gérer les délais et temps d'attente
- Gérer les conflits, les digressions et les actions simultanées

FIDÉLISER LE CLIENT

- Les ventes complémentaires
- La fidélisation
- Personnaliser la communication, établir une relation de confiance
- La prise de congé

PARCOURS TECHNIQUE DE VENTE EN MAGASIN - NIVEAU 2 : PERFECTIONNEMENT

OBJECTIFS

- Savoir adopter un comportement commercial gagnant
- Appréhender les techniques d'argumentation efficaces et faire face aux objections
- Réaliser des ventes complémentaires ou additionnelles, des ventes de produits à marge plus élevée
- Appréhender les techniques de fidélisation

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne travaillant dans un magasin ou une boutique.

PRÉREQUIS

Connaitre les principes fondamentaux des techniques de vente en magasin.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

ENJEUX DE L'ACCUEIL EN MAGASIN - PERFECTIONNEMENT

- Accueillir : la notion de service
- Répondre aux attentes des clients
- Mesurer sa performance par rapport aux commerces français

COMPRENDRE LES MÉCANISMES DE LA COMMUNICATION

- Les techniques de base d'une bonne communication
- Adopter un état d'esprit positif : la formulation positive
- Découvrir les composantes de l'expression orale :
 - La respiration, décontraction, gestion des émotions
 - La voix, le ton, l'expression, l'articulation
 - Le sourire, le comportement, la gestuelle
- Appréhender les spécificités de la communication téléphonique

ADOPTER UN COMPORTEMENT COMMERCIAL GAGNANT

- Les différentes étapes : les 4 C
Contact, Connaître, Convaincre, Conclure
- L'attention et la concentration totale
- L'interactivité

ASSURER DES VENTES ADDITIONNELLES OU MONTÉE DE GAMME

- Comment vendre des produits complémentaires ?
- Repenser l'organisation de sa force de vente
- Comment vendre des produits de gamme supérieure ?
- Up selling

FIDÉLISER LE CLIENT

- La fidélisation : les actions à mener
- Personnaliser la communication : mettre en œuvre une communication adaptée aux caractéristiques de chaque client
- Établir une relation de confiance : maîtriser sa proposition de valeur, la personnaliser et apprendre à communiquer
- La prise de congé : comment l'aborder ?

INTRODUCTION AU E-COMMERCE

- L'importance du e-commerce dans la vente de demain
- Optimiser les processus de vente

CONSTRUIRE UN PLAN D'ACTION COMMERCIAL (PAC)

OBJECTIFS

- Analyser son portefeuille ou son marché
- Fixer ses objectifs et élaborer sa stratégie commerciale globale
- Construire son Plan d'Action Commercial et le décliner en actions de marketing opérationnel
- Suivre, évaluer et adapter son Plan d'Action Commercial

3 jours (21h)

960€ HT soit 1152€ TTC/pers.



PUBLIC

Responsable, manager commerciaux, chef(fe) des ventes, toute personne en charge des stratégies opérationnelles et commerciales.

PRÉREQUIS

Connaître les fondamentaux du marketing.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Du plan marketing au Plan d'Action Commercial (PAC) : objectifs marketing en objectifs commerciaux, définir les indicateurs marketing et commerciaux
- Analyse et diagnostic : construire la matrice SWOT
- Définir sa stratégie d'objectifs : valider ses domaines d'activités stratégiques (DAS), fixer les actions en lien avec les objectifs marketing
- Décider des actions et bâtir son Plan d'Action Commercial : analyser les performances, déterminer ses axes d'amélioration

TABLEAUX DE BORD : UN OUTIL DE PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

OBJECTIFS

- Connaître les différents tableaux de bord et leurs utilisations
- Savoir mettre en place des tableaux de bord sous Excel afin de mieux suivre son activité et définir ses axes de rentabilité
- Connaître les techniques et astuces diverses à la bonne mise en forme des tableaux de bord

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Responsable, manager commerciaux, chef(fe) des ventes, toute personne en charge des stratégies opérationnelles et commerciales.

PRÉREQUIS

Une bonne maîtrise des fonctionnalités de base du logiciel Excel est un plus.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Faire du tableau de bord un outil clé de la gestion de l'entreprise : les principes de conception, les conditions d'utilisation
- Choisir les indicateurs caractéristiques pour le tableau de bord : sélectionner les indicateurs adaptés, identifier les indicateurs de performance et de pilotage
- Définir la chronologie de mise en place du tableau de bord : élaborer l'organigramme de gestion, cerner les points clés de gestion
- Promotion de ses tableaux de bord auprès des opérationnels : convaincre des avantages de l'outil, faciliter son exploitation

PROSPECTER ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE

OBJECTIFS

- Connaître les techniques de prospection liées à la stratégie de l'entreprise, aux objectifs commerciaux et aux budgets
- Savoir constituer un fichier qualifié, préparer la prospection et mener une opération de phoning
- Préparer, structurer et mener un entretien commercial
- Savoir gérer les situations : attentes, litiges, agressivité

3 jours (21h)

960€ HT soit 1152€ TTC/pers.



PUBLIC

Télévendeur, téléprospecteur, collaborateur/trice du service des ventes.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Organiser la prospection
- Évaluer et choisir les méthodes de prospection
- Mettre en place les différentes méthodes de prospection
- Mieux vendre au téléphone
- La spécificité du contact téléphonique, avantages et inconvénients
- L'écoute active, l'émission d'appels, la prise de rendez-vous
- La prospection téléphonique
- La relance par téléphone
- La vente par téléphone

SAVOIR GÉRER LES RÉCLAMATIONS CLIENTS

OBJECTIFS

- Savoir traiter commercialement, avec sérénité et efficacité les réclamations clients
- Acquérir la bonne posture
- Renforcer sa capacité à convaincre.

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

SAV, ADV, téléconseiller des centres d'appels, commercial(e), responsable.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Traiter chaque réclamation pour fidéliser le client
- Les attentes du client qui réclame
- Adapter son mode de communication
- Construire et argumenter une solution satisfaisante
- S'entendre sur l'objectif et négocier une solution
- Faire face à l'agressivité/manipulation des clients
- Personnaliser la relation
- Analyser la réclamation
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service
- Remonter les réclamations

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT POUR UNE FIDÉLISATION RÉUSSIE

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux et missions de la relation client
- Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de fidélisation client
- Optimiser l'expérience client pour agir sur la satisfaction

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Commercial(e), ingénieur commercial, technicommercial(e), manager commercial.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

COMPRENDRE LA RELATION CLIENT

- Définir : l'attente, la satisfaction, le marketing relationnel, la valeur client
- Les acteurs et les canaux de la relation client
- La relation client digitale

LA COMMUNICATION AU SERVICE DE LA SATISFACTION ET DE LA FIDÉLISATION

- Cerner les enjeux de la relation client
- Mener un entretien de découverte
- Maîtriser la reformulation
- Identifier les freins et les dépasser

ACCOMPAGNER LE CLIENT AU BOUT DE SA DÉMARCHE ACHAT

- Construire le parcours client
- Faire le point des objectifs par action/média

L'EXPÉRIENCE CLIENT VECTEUR DE R.O.I

- Les bénéfices induits
- Les outils de mesure et indicateurs de performances

MESURER LA SATISFACTION

- Les méthodes et outils
- La fidélisation

MAÎTRISER LA RÉPONSE AUX APPELS D'OFFRES POUR DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ COMMERCIALE

OBJECTIFS

- Identifier l'intérêt stratégique à se positionner sur un appel d'offres
- Rédiger avec efficacité et organisation sa proposition pour atteindre sa cible et ses objectifs
- Maîtriser les bonnes pratiques d'élaboration du dossier de réponse

2 jours (14h)

760€ HT soit 912€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne répondant à des appels d'offres ou amenée à le faire.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

GÉNÉRALITÉS SUR LES APPELS D'OFFRES

- Définition et enjeux

COMPOSITION D'UN APPEL D'OFFRES

- Cahier des charges/offre

LES DIFFÉRENCES ENTRE APPELS D'OFFRES PUBLICS ET PRIVÉS

- Caractéristiques des marchés publics
- Réglementation sur les appels d'offres et sur la passation des marchés
- Dispositions du nouveau Code des marchés publics
- Différences entre services de l'État, établissements publics, collectivités territoriales et organismes sociaux
- Documents essentiels

LES POINTS-CLÉS DU TRAITEMENT DE L'APPEL D'OFFRES

- Définir la bonne stratégie pour répondre
- L'interprétation du cahier des charges

LA RÉDACTION DE L'OFFRE ÉCRITE/DÉMATÉRIALISÉE

- Conseils pratiques sur le format de la réponse



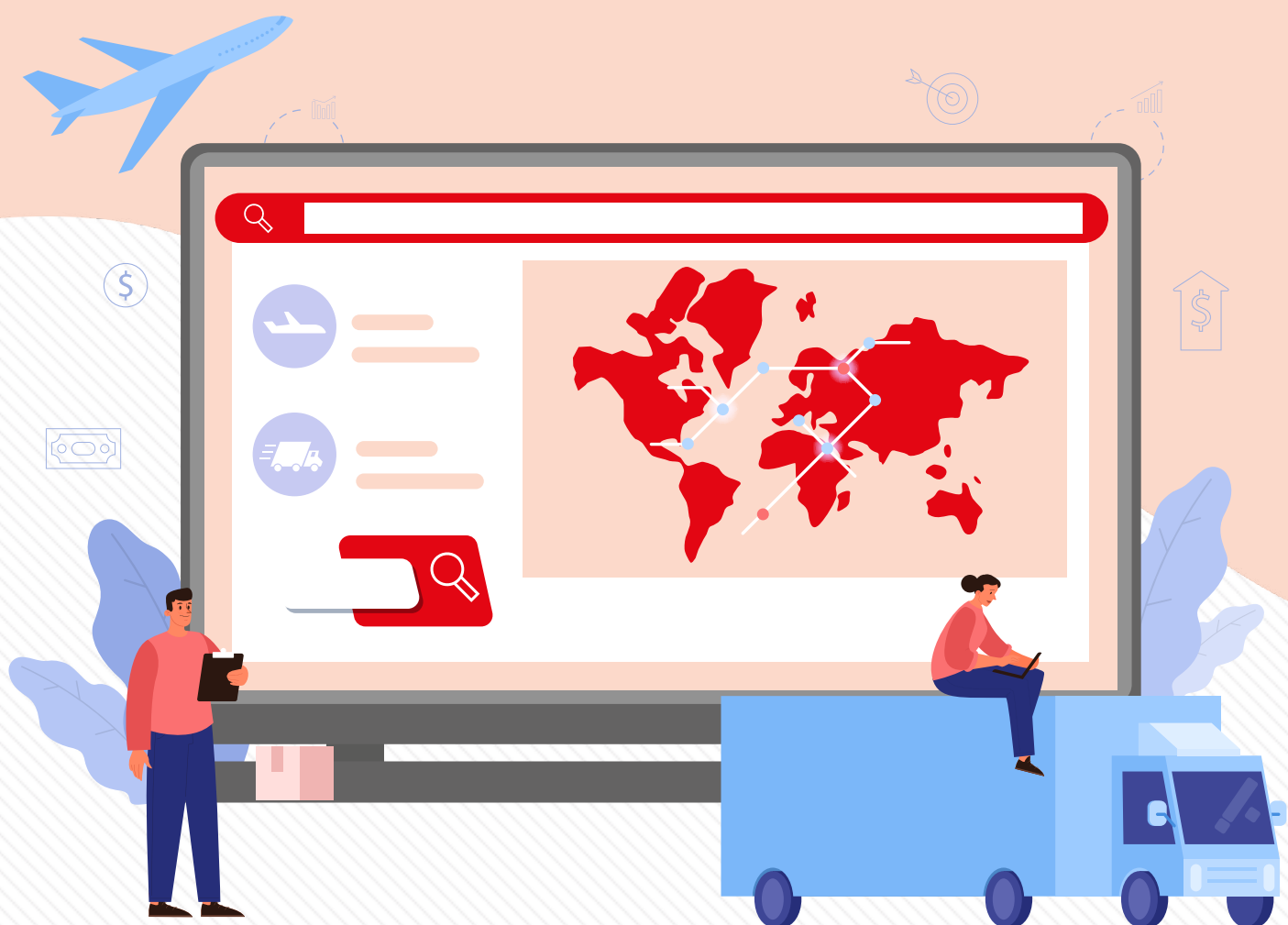
Aider vos collaborateurs à renforcer et valoriser leur niveau d'expertise grâce aux blocs de compétences.

Les blocs de compétences sont la solution pour reconnaître l'expérience de vos salariés et cibler directement les compétences nécessaires à la réalisation de leur projet. Les blocs de compétences sont des composantes d'un diplôme national éligibles au CPF. Chaque module représente une compétence et un objectif spécifique. La validation d'un bloc est sanctionnée d'une attestation de réussite sans limitation de durée. Les blocs peuvent être validés sans ordre précis. La validation de tous les blocs de compétences relatifs à une formation permet d'obtenir le diplôme. Choisissez les compétences parmi un large panel : commerce, achats, ressources humaines.

Contactez-nous au 05 63 21 71 00 pour plus d'information.

ACHATS ET LOGISTIQUE

• Exercer la mission d'organisation et de suivi des achats (option CCE)*	50
• Maîtriser la réponse aux marchés publics	50
• Dématérialisation des marchés publics	50
• Les approvisionnements et la gestion des stocks	50
• Parcours achat - niveau 1 : la pratique des achats	51
• Parcours achat - niveau 2 : la négociation aux achats	51
• Les Incoterms®	52
• Négocier à l'international	52
• Gérer les opérations à l'international (option CCE)*	52
• Optimiser ses coûts de transport	52



EXERCER LA MISSION D'ORGANISATION ET DE SUIVI DES ACHATS (option CCE)

OBJECTIFS

- Organiser les achats de l'entreprise
- Réaliser les achats
- Suivre et contrôler les achats

4 jours (28h)

1280€ HT soit 1536€ TTC/pers.



5 jours (35h)

1930€ HT soit 2316€ TTC/pers. Option CCE



PUBLIC

Tout(e) collaborateur(trice) amené(e) à exercer des missions d'achat, de façon occasionnelle ou régulière.

PRÉREQUIS

Nécessite un entretien préalable.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation. *Certification CCE : réalisation d'une étude de cas ou un portefeuille de compétences.*

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Organisation de la collecte, analyse et définition des besoins d'achat de l'entité : matrice ACDE, constitution du cahiers des charges
- Recherche, identification et sélection des fournisseurs : outils, critères, analyse et évaluation
- Réalisation de l'achat de biens ou services : négociation, contractualisation
- Gestion, suivi et contrôle des commandes et achats

MAÎTRISER LA RÉPONSE AUX MARCHÉS PUBLICS

OBJECTIFS

- Découvrir le fonctionnement de la commande publique et les différents modes de réponses et procédures ainsi que ses obligations et limites de responsabilité
- Appréhender la procédure de dématérialisation
- Améliorer le traitement des dossiers de la commande publique

2 jours (14h)

760€ HT soit 912€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne amenée à formuler une offre commerciale auprès d'un acheteur public.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Présentation des principes et règles des marchés publics et accords-cadres : définition, code de la commande publique, réglementation
- Les marchés publics et accords-cadres : principes de base et découverte des principaux termes utilisés
- Les différents modes de candidatures à un marché public ou accords-cadres : procédure formalisées ou non formalisées, pièces constitutive d'un marché
- Le mémoire technique et la dématérialisation des procédures

DÉMATÉRIALISATION DES MARCHÉS PUBLICS

OBJECTIFS

- Appréhender les principes de la dématérialisation des marchés publics et les échéances à venir
- Utiliser les principales plateformes existantes pour les réponses dématérialisées
- Mettre en place une organisation pour les réponses aux appels d'offres

1 jour (7h)

400€ HT soit 480€ TTC/pers.



PUBLIC

Personnes en charge de la préparation des dossiers de marchés publics, technicien(ne), secrétaire, assistant(e) de direction...

PRÉREQUIS

Maîtrise des outils bureautiques : tableur, traitement de texte, connaissance (de base) du fonctionnement des marchés publics.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Le cadre juridique de la dématérialisation des marchés publics
- Les aspects techniques et les outils
- La facturation et le dume
- Phase pratique

LES APPROVISIONNEMENTS ET LA GESTION DES STOCKS

OBJECTIFS

- Disposer de méthodes et outils concrets pour optimiser la gestion des stocks et des approvisionnements
- Appliquer la bonne stratégie de gestion en fonction des types de risques
- Déterminer les niveaux de stock optimums

2 jours (14h)

760€ HT soit 912€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne en charge de la gestion des stocks et des approvisionnements.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Caractériser un produit périssable
- Appliquer une méthodologie : organiser son plan d'actions
- Prioriser et adapter son action : repérer les produits critiques
- Choisir une stratégie de gestion
- Positionner les niveaux de stock optimums selon la stratégie retenue
- Assurer le suivi

PARCOURS ACHAT - NIVEAU 1 : LA PRATIQUE DES ACHATS

OBJECTIFS

- Mesurer les enjeux de l'achat
- Étudier et comprendre les besoins
- Gérer sélectivement un portefeuille achat
- Connaître ses marchés fournisseurs

3 jours (21h)

1140€ HT soit 1368€ TTC/pers.



PUBLIC

Acheteur/euse, assistant(e) achats, approvisionneur/euse, ou toute personne ayant à conduire une négociation d'achat interne ou externe.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

MESURER LES ENJEUX DE L'ACHAT

- La fonction Achats dans l'organisation et la stratégie de l'entreprise
- Leviers et impact économique
- Attentes des clients internes de la fonction
- L'éthique de la fonction

ÉTUDIER ET COMPRENDRE LES BESOINS

- Rôle de l'acheteur dans la définition du besoin
- Principes de l'analyse de la valeur
- Principes du cahier des charges fonctionnel

GÉRER SÉLECTIVEMENT UN PORTEFEUILLE ACHAT

- Analyse des achats
- Analyse des risques

CONNAÎTRE SES MARCHÉS FOURNISSEURS

- Informations et documentations de l'acheteur
- Notions de marketing
- Principes de base d'une étude de marché à l'achat
- Recueil d'information sur les fournisseurs
- Évaluation et sélection des fournisseurs (AQF)
- Utilisation des NTIC

PARCOURS ACHATS - NIVEAU 2 : LA NÉGOCIATION AUX ACHATS

OBJECTIFS

- Savoir évaluer les offres
- Préparer et réussir ses négociations
- Rédiger un contrat d'achat et suivre son exécution
- Mesurer la performance de ses achats

2 jours (14h)

760€ HT soit 912€ TTC/pers.



PUBLIC

Acheteur/euse, assistant(e) achats, approvisionneur/euse, ou toute personne ayant à conduire une négociation d'achat interne ou externe.

PRÉREQUIS

Avoir suivi le niveau 1 du parcours achats et/ou avoir ses connaissances.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

SAVOIR ÉVALUER LES OFFRES

- Analyse, comparaison et sélection des offres
- Prix du marché, Prix d'achat et coût de revient

PRÉPARER ET RÉUSSIR SES NÉGOCIATIONS

- Fixer les objectifs d'une négociation et éléments clés de la réussite
- Savoir vendre et communiquer pour mieux négocier
- Conduire un entretien de négociation

RÉDIGER UN CONTRAT D'ACHAT

- Les différents types de contrat et responsabilités acheteur/vendeur
- Principales clauses dans un contrat et les conditions générales

SUIVRE L'EXÉCUTION DU CONTRAT

- Les différentes étapes pendant la durée du contrat
- Traitement des litiges et des situations de crise

MESURER LA PERFORMANCE DE SES ACHATS

- Définir et utiliser des indicateurs pertinents
- Élaborer et exploiter un tableau de bord
- Mettre en place des actions correctives et plan de progrès

Aider vos collaborateurs à renforcer et valoriser leur niveau d'expertise grâce aux blocs de compétences.

Les blocs de compétences sont la solution pour reconnaître l'expérience de vos salariés et cibler directement les compétences nécessaires à la réalisation de leur projet. Les blocs de compétences sont des composantes d'un diplôme national éligibles au CPF. Chaque module représente une compétence et un objectif spécifique. La validation d'un bloc est sanctionnée d'une attestation de réussite sans limitation de durée. Les blocs peuvent être validés sans ordre précis. La validation de tous les blocs de compétences relatifs à une formation permet d'obtenir le diplôme. Choisissez les compétences parmi un large panel : commerce, achats, ressources humaines.

Contactez-nous au 05 63 21 71 00 pour plus d'information.

LES INCOTERMS®

OBJECTIFS

- Maîtriser les règles Incoterms® actualisées de la dernière version
- Comprendre les implications des Incoterms® sur : transport, formalités douanières, assurance et paiements sécurisés
- Inscrire les Incoterms® dans la négociation commerciale et dans la réalisation d'un contrat de vente/d'achat à l'international

1 jour (7h)

380€ HT soit 456€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne ayant à effectuer des opérations à l'international.

PRÉREQUIS

Avoir des notions de commerce international.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Rappel des fondamentaux en matière de territoire, réglementations douanières et fiscales, preuves de livraison, chaîne du fret international
- Le rôle des Incoterms® dans le cadre des formalités douanières
- Le rôle des Incoterms® dans la transaction commerciale
- Choix de l'Incoterm®
- Comprendre que les Incoterms® ne règlent pas tout
- Bien utiliser les Incoterms®

NÉGOCIER À L'INTERNATIONAL

OBJECTIFS

- Connaître les différentes stratégies et styles de négociation
- Construire une stratégie de négociation et bien se préparer pour conduire des négociations de manière effective
- En quoi un cadre international/différences culturelles impactent les processus liés au business et à la négociation

2 jours (14h)

760€ HT soit 912€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne ayant en charge la vente et la négociation de services ou produits à l'international.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Les bases de la négociation
- Décrypter les types de négociations
- Définir et construire sa stratégie de négociation
- Conduire efficacement une négociation distributive
- La négociation raisonnée (Harvard)
- Reconnaître le profil des négociateurs
- Comprendre l'impact de l'environnement international sur la négociation
- Comprendre l'impact de la culture sur la communication et la façon de négocier

GÉRER LES OPÉRATIONS À L'INTERNATIONAL (option CCE)

OBJECTIFS

- Préparer les opérations à l'international
- Appliquer les normes Incoterms®
- Sécuriser les opérations douanières
- Traiter la chaîne documentaire export

9 jours (63h)

3420€ HT soit 4104€ TTC/pers.



10 jours (70h)

4070€ HT soit 4884€ TTC/pers. Option CCE



PUBLIC

Toute personne en charge et/ou responsable de flux de marchandises intracommunautaires et/ou avec les pays tiers.

PRÉREQUIS

Nécessite un entretien préalable.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation. *Certification CCE : réalisation d'une étude de cas ou un portefeuille de compétences.*

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Les fondamentaux du commerce international
- La chaîne logistique à l'international, principaux acteurs, risques et enjeux à l'import et à l'export
- Maîtriser les règles Incoterms®
- Bien choisir l'Incoterm® en tant que vendeur, en tant qu'acheteur.
- Pourquoi dédouaner ? Savoir naviguer dans la base réglementaire
- Optimiser le traitement de la chaîne documentaire export

OPTIMISER SES COÛTS DE TRANSPORT

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques d'optimisation d'une activité transport
- Dans la compréhension des structures des coûts transports
- La négociation et l'achat de la prestation
- Le suivi des performances et démarches auprès des prestataires
- Le règlement des litiges s'il y a lieu

1 jour (7h)

380€ HT soit 456€ TTC/pers.



PUBLIC

Chef(fe) d'entreprises, responsable logistique, responsable service transport, encadrement intermédiaire de plate-forme ou d'entrepôt, responsable projets et études logistiques...

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.


PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Comprendre la structure des coûts de transports
- Intégrer les aspects techniques des modes de transport pour optimiser votre stratégie
- Acheter une prestation transport
- Négocier une prestation transport
- Gérer un contrat de transport
- Mesurer la performance de votre stratégie transport

COMMUNICATION DIGITALE ET NUMÉRIQUE

• Offre SoluCClo : Accélérer avec le numérique	54
• Piloter les actions de communication numérique de l'entreprise (option CCE)*	55
• Les enjeux et les fondamentaux du digital pour la PME	55
• Créer et animer une page professionnelle Facebook	56
• Utiliser Instagram pour booster sa visibilité	56
• LinkedIn : promouvoir son activité B to B	56
• Création site internet vitrine ou blog avec Wordpress	56
• Créer des contenus visuels attractifs pour le Web et les réseaux sociaux	57
• Communiquer son offre grâce aux tunnels de vente digitaux	57
• Être en relation avec ses clients et les fidéliser avec les outils du digital	57
• Optimiser le référencement naturel (SEO) de votre site	57
• Réussir ses campagnes e-mailing	58
• Rédiger des contenus digitaux efficaces	58
• Cybersécurité : sensibiliser ses collaborateurs aux risques et bonnes pratiques de la sécurité informatique	58
• Recruter grâce aux réseaux sociaux	58
• Google Analytics : interpréter ses statistiques pour améliorer son site internet	59
• Matomo : l'alternative à Google Analytics pour analyser son site	59
• Gagner en productivité dans son activité professionnelle avec Trello	60
• Dynamiser et engager ses équipes avec l'outil de travail collaboratif Klaxoon	60





ACCÉLÉRER AVEC LE NUMÉRIQUE

ACTIVER LES BONS LEVIERS DIGITAUX POUR BOOSTER VOTRE BUSINESS ET SA VISIBILITÉ

Votre CCI vous accompagne à chaque étape de la vie de votre entreprise : de sa création à sa transmission et dans chacune de ses phases de croissance. Avec l'offre SoluCCIO, elle apporte une réponse sur mesure à l'ensemble des besoins de l'entreprise.

3 ACTIONS PRINCIPALES :

- des ateliers
- des diagnostics
- un accompagnement personnalisé

ATELIERS

- Des réunions collectives d'information animées par des spécialistes du numérique tout au long de l'année.
- Sujets abordés : stratégie digitale, réseaux sociaux, RGPD, cybersécurité...

DIAGNOSTIC ET ACCOMPAGNEMENT

Digipilote

Analyse 360° de l'intégration du numérique dans votre entreprise pour :

- Situer votre entreprise dans sa transformation digitale
- Définir vos projets prioritaires et votre plan d'actions
- Mettre en place une organisation et monter en compétences

Audit de votre site web

- 90 indicateurs qui vous donneront une vision précise de l'intégralité de votre site. Chaque point sera étudié et exploité.

Rédaction du cahier des charges pour votre site web

- Votre conseiller agit ainsi en véritable maître d'œuvre, et vous permet d'aborder sereinement la création/refonte de votre site.

Analyse de la concurrence digitale

- Étude complète : champs sémantique, design, ergonomie, référencement naturel et maillage du site, présence sociale, RGPD...

PILOTER LES ACTIONS DE COMMUNICATION NUMÉRIQUE DANS L'ENTREPRISE (OPTION CCE)

OBJECTIFS

- Identifier et planifier un projet de communication digitale
- Produire et mettre en œuvre du contenu adapté à la communication digitale
- Mesurer les résultats et contribuer au développement de la communication digitale

4 jours (28h) 1280€ HT soit 1536€ TTC/pers.



5 jours (35h) 1930€ HT soit 2316€ TTC/pers. Option CCE



PUBLIC

Toute personne exerçant le pilotage et la mise en œuvre des actions de communication numérique de l'entreprise.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Avoir des connaissances sur la mise en place d'actions de communication.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation. *Certification CCE : réalisation d'une étude de cas ou un portefeuille de compétences.*

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

INTRODUCTION AUX FONDAMENTAUX DU MARKETING ET DE LA COMMUNICATION DIGITALE

- Les grands principes du marketing digital, dans le respect du RGPD
- Tendances actuelles et évolutions
- L'inbound marketing (amont de la vente)
- Le phygital et le cross-canal
- UX et UI : expérience ressentie par l'utilisateur à chaque point de contact et Interface utilisateur : expérience visuelle, graphique et fonctionnelle

STRATÉGIE DE PRODUCTION ET DE DIFFUSION DE CONTENU EN FONCTION DE LEURS TYPOLOGIES

- Introduction : pourquoi rentrer dans l'ère du marketing de contenu ?
- Notions méthodologiques d'un plan marketing digital et sa gestion de projet, pourquoi et comment créer des personas permettant de déterminer des ensembles de besoins et d'usages auxquels répondront les contenus ?
- Les 3 grandes familles de marketing de contenu, les spécificités de chaque vecteur, la gestion d'un calendrier, le budget et la gestion des ressources internes/externes :
 - Paid media : la e-publicité, l'affiliation, le display, Real Time Bidding, publicité sur les réseaux sociaux
 - Owned media : blog, e-mail marketing, site internet, page facebook, SEO et rédaction pour le web, SMO et fondamentaux du community management, etc.
 - Earned media : analyse et audit des influenceurs, approche méthodologique, marketing viral, relation presse digitale, le net-linking
 - Prévoir des créations de personas, mise en pratique

ANALYSE WEB ET MESURE DES ACTIONS

- Quels sont les KPI (indicateurs clés) ?
- Comment construire son tableau de bord en fonction de la stratégie opérationnelle choisie ? Mise en pratique : construire un tableau en cohérence avec la mise en pratique des personas
- Comment analyser l'audience, ainsi que les comportements des utilisateurs/clients ?
- Détecter les tendances et identifier des usages
- Les outils et plateformes de mesure et de suivi d'audience
- Mettre en place du test and learn (A/B testing), en fonction des indicateurs d'audience et de comportement
- Optimisation des supports : site e-commerce, fiche produit, article, contenu...

LES ENJEUX ET LES FONDAMENTAUX DU DIGITAL POUR LA PME

OBJECTIFS

- Élaborer une stratégie de visibilité de son entreprise sur internet
- Mesurer, gérer et valoriser son e-réputation
- Organiser et gérer sa veille numérique

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne souhaitant connaître les fondamentaux du digital ou mettre à jour ses connaissances.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

QU'EST-CE QUE LA DIGITALISATION D'UNE ENTREPRISE ?

LES DIFFÉRENTS OUTILS DE DIGITALISATION

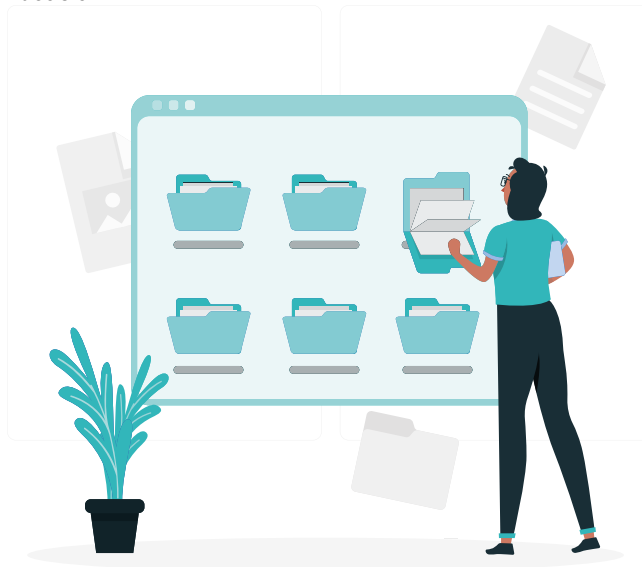
- Les outils collaboratifs (Google Docs, Trello, Google Drive, Microsoft Teams...)
- Les outils de communication (l'email, la messagerie instantanée, les réseaux sociaux, la vidéoconférence, le téléphone, les outils de collaboration)
- Les outils intranet (simplifier le partage d'informations, dynamiser les échanges, fluidifier le travail collaboratif)
- Les outils CRM (gestion des contacts, suivi des interactions avec les clients, gestion des opportunités de vente, automatisation des processus, analyse des données...)
- Les outils de stockage (éviter les pertes de données et pouvoir accéder en continu aux données)

LA E-RÉPUTATION

- La visibilité en ligne, la gestion de la relation client, l'automatisation des processus, la productivité, la flexibilité, la sécurité...

LA VEILLE

- Rester à jour, se tenir informé des tendances et des nouveautés, anticiper les changements et les évolutions, identifier les opportunités et les menaces pour l'entreprise, surveiller la concurrence, récolter des données utiles pour la prise de décision



CRÉER ET ANIMER UNE PAGE PROFESSIONNELLE FACEBOOK

OBJECTIFS

- Comprendre l'enjeu de Facebook, son potentiel et son utilisation pour une entreprise
- Créer et paramétrer sa page professionnelle Facebook
- Créer et optimiser ses publications, publier des événements
- Apprendre à animer sa page professionnelle Facebook

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers. Avec TOSA CPF

PUBLIC

Service marketing, service communication, toutes TPE/PME souhaitant avoir une présence en ligne.

PRÉREQUIS

Bonne connaissance du web.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation. Certification possible : TOSA DIGCOMP.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- L'univers Facebook : comprendre l'écosystème, profils, pages pro et groupes
- La page pro Facebook : créer et paramétrer sa page, gestion, KPI
- Publier sur Facebook
- Développer votre page pro avec de la publicité
- Si passage du TOSA DIGCOMP, apport de connaissances sur les thématiques suivantes : Informations et données/Communication et collaboration/Création de contenu numérique/Sécurité numérique/Résolution des problèmes

UTILISER INSTAGRAM POUR BOOSTER SA VISIBILITÉ

OBJECTIFS

- Connaître les bonnes pratiques et les outils indispensables
- Promouvoir sa marque et définir une stratégie de contenu
- Créer un profil attrayant et créer une communauté ciblée
- Savoir comment travailler avec des influenceurs

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers. Avec TOSA CPF

PUBLIC

Service marketing, service communication, toutes TPE/PME souhaitant avoir une présence en ligne.

PRÉREQUIS

Bonne connaissance du web.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation. Certification possible : TOSA DIGCOMP.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Identifier les enjeux des médias sociaux
- Prise en main d'Instagram : fonctionnalités, analyse des statistiques
- Créer sa communauté : les outils indispensables
- Définir sa stratégie Instagram et sa ligne éditoriale
- Si passage du TOSA DIGCOMP, apport de connaissances sur les thématiques suivantes : Informations et données/Communication et collaboration/Création de contenu numérique/Sécurité numérique/Résolution des problèmes

LINKEDIN : PROMOUVOIR SON ACTIVITÉ B TO B

OBJECTIFS

- Définir les médias sociaux
- Construire une stratégie
- Mettre en place les bonnes pratiques pour développer son activité
- Mesurer les retours

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers. Avec TOSA CPF

PUBLIC

Dirigeant(e), artisan(e), commerçant(e), autoentrepreneur(euse), chargé(e) de communication.

PRÉREQUIS

Bonne connaissance du web.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation. Certification possible : TOSA DIGCOMP.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Définir les médias sociaux
- Établir l'intérêt d'utiliser LinkedIn
- Construire une stratégie social selling
- Générer des leads commerciaux
- Mettre en place les bonnes pratiques pour développer son activité
- Mesurer les retours
- Si passage du TOSA DIGCOMP, apport de connaissances sur les thématiques suivantes : Informations et données/Communication et collaboration/Création de contenu numérique/Sécurité numérique/Résolution des problèmes

CRÉER SON SITE INTERNET VITRINE OU BLOG AVEC WORDPRESS

OBJECTIFS

- Installer et configurer son site internet Wordpress
- Maîtriser les fonctions de base d'un site vitrine Wordpress
- Animer un site sous Wordpress

3 à 6 jours

En fonction de votre projet



PUBLIC

Toute personne amenée à créer un site internet vitrine ou un blog.

PRÉREQUIS

Bonne maîtrise générale de l'informatique et d'internet

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation. Certification possible : TOSA Wordpress.

OUVERTURE DE LA SESSION

Formation individuelle.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Découvrir le CMS Wordpress
- Installer un site Wordpress
- Configurer un site Wordpress
- Administrer un site Wordpress
- Gérer la publication sur Wordpress
- Créer un blog
- Enrichir le site de nouvelles fonctionnalités
- Sécuriser et manipuler le site

CRÉER DES CONTENUS VISUELS ATTRACTIFS POUR LE WEB ET LES RÉSEAUX SOCIAUX

OBJECTIFS

- Construire des contenus visuels pour sa stratégie digitale
- Produire des contenus visuels qualitatifs, attractifs et efficaces
- Varier les formats et les contenus

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Responsable marketing et communication digitale, community manager, chef(fe) de projet marketing et communication.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Penser ses contenus en fonction de sa stratégie
- Les différents types de visuels : les images, les infographies, le contenu vidéo, les contenus visuels
- Créer ses visuels pour les réseaux sociaux : la charte graphique, les banques d'images gratuites, la redimension des images, trouver son inspiration en respectant sa charte graphique
- Créer une infographie efficace : offrir un équilibre entre divertissement et pédagogie
- Intégrer la dimension juridique : droits d'auteur, licences, droit à l'image

ÊTRE EN RELATION AVEC SES CLIENTS ET LES FIDÉLISER AVEC LES OUTILS DU DIGITAL

OBJECTIFS

- Créer des outils digitaux pour mettre en place une démarche de fidélisation des clients

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Responsable marketing et communication digitale, community manager, chef(fe) de projet marketing et communication.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Mettre en place et adapter une relation client en fonction des usages digitaux des clients
- Les principes de la relation client digitale
- L'importance du marketing d'influence et de contenu
- Développer son influence

COMMUNIQUER SON OFFRE GRÂCE AUX TUNNELS DE VENTE DIGITAUX

OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement d'un tunnel de vente
- Créer son tunnel de vente
- Rendre son tunnel de vente efficace

3 à 6 jours

En fonction de votre projet



PUBLIC

Chef(fe) d'entreprise, indépendant(e), agent(e) commercial, chargé(e) de communication...

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Introduction aux tunnels de vente : définition et techniques marketing
- Les étapes de conversion d'un tunnel de vente
- Mettre en place son tunnel de vente : quels outils choisir ?
- Créer sa landing page
- Créer sa page de vente
- Créer son bon de vente
- Faire une vente additionnelle ou complémentaire
- Fidéliser ses clients

OPTIMISER LE RÉFÉRENCIEMENT NATUREL (SEO) DE VOTRE SITE

OBJECTIFS

- Comprendre les principes du référencement
- Différencier Référencement naturel et Référencement payant
- Rendre un site « Google friendly »
- Analyser le positionnement d'un site

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Responsable marketing et communication digitale, community manager, chef(fe) de projet marketing et communication.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Le fonctionnement des moteurs de recherche : algorithme et robots d'indexation
- Définition de sa stratégie de référencement naturel
- Optimisation du site internet : les balises clés, outils et plugin, les balises meta et url, CMS «SEO friendly» les autres outils : netlinking, relation presse online...
- La mesure avec Google Analytics

RÉUSSIR SES CAMPAGNES E-MAILING

OBJECTIFS

- Créer une campagne d'emailing
- Concevoir des emails efficaces
- Mesurer les retours des campagnes d'emailing

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Responsable marketing, chargé(e) de campagne emailing, chef(fe) de projet marketing et communication.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Créer et définir sa stratégie emailing
- Concevoir un email adapté et efficace :
 - Rédaction
 - Création graphique
 - Responsive
 - Optimisation la délivrance des emails
 - Optimisation des adresses mails
 - Respect de la collecte des données : RGPD
- Mesurer et analyser ses campagnes emailing

RÉDIGER DES CONTENUS DIGITAUX EFFICACES

OBJECTIFS

- Maîtriser les bases de la rédaction web
- Adapter son écriture aux spécificités du web
- Concevoir et structurer des articles percutants et accrocheurs

3 à 6 jours

En fonction de votre projet



PUBLIC

Rédacteur/trice, journaliste, webmaster, animateur/trice d'un site web.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Respecter les codes du web
- Découvrir le copywriting
- Organiser sa production de contenus
- Identifier les règles d'or de la rédaction web
- Rédiger efficacement pour le web :
 - Trouver sa tonalité aux emplacements déterminants
 - Adapter son écriture aux spécificités du web et SEO
 - Concevoir un article
 - Déterminer les techniques de rédaction web

CYBERSÉCURITÉ : RISQUES ET BONNES PRATIQUES DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

OBJECTIFS

- Mettre en place les bonnes pratiques pour limiter les risques juridiques et opérationnels
- Protéger les informations en adéquation avec les besoins métiers

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Tous salariés d'une entreprise.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Aucun

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Les valeurs à protéger
- L'organisation et les responsabilités de chacun
- Les menaces : divulgation spontanée d'information, espionnage industriel...
- Les risques : virus, phishing, malwares, usurpation...
- Les bonnes pratiques à mettre en place

RECRUTER GRÂCE AUX RÉSEAUX SOCIAUX

OBJECTIFS

- Identifier les bonnes pratiques des réseaux sociaux
- Construire sa marque employeur
- Attirer et recruter des candidats

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Directeur/trice des Ressources Humaines, personne en charge des Ressources Humaines.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation;

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Définir les médias sociaux & identifier les enjeux des médias sociaux
- Déterminer la place du recrutement dans les réseaux sociaux
- Optimiser son profil & page recruteur
- Élaborer une stratégie pour trouver des candidats sur les réseaux sociaux
- Apprécier les candidats et les contacter efficacement

GOOGLE ANALYTICS : INTERPRÉTER SES STATISTIQUES POUR AMÉLIORER SON SITE WEB

OBJECTIFS

- Connaître les principes de Google Analytics
- Analyser le trafic de son site internet
- Interpréter les rapports Google Analytics
- Définir des axes d'optimisations

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne amenée à travailler sur l'optimisation d'un site internet.

PRÉREQUIS

Avoir un site internet.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles élargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

UTILISATION DE L'INTERFACE D'ADMINISTRATION DE GOOGLE ANALYTICS

- Gestion de comptes
- Création/gestion de profils
- Création/gestion de filtres
- Création de points et de chemins de conversion (transformation)
- Tunnels de conversion
- Bonnes pratiques sur la structure comptes/profils/filtres

UTILISATION DE L'INTERFACE DE CONSULTATION DE RAPPORTS

- Types de rapports et généralités sur l'interface
- Tableaux de bord : Création et gestion
- Visiteurs : Qui sont vos visiteurs ? D'où viennent-ils ?
- Tendances et fidélité des visiteurs
- Valeurs personnalisées pour segmenter vos visiteurs

SOURCES DE TRAFIC : DE QUELS SITES VIENNENT VOS VISITEURS ?

- Analyse des mots-clés naturels payants (SEO/SEM) : lesquels sont les plus vendeurs ?
- Analyse de la conversion par source de trafic
- AdWords : analyse de la performance de vos mots-clés payants

CONTENU

- Quelles pages sont les plus vues ? Par qui ? Comment ?
- Analyse de la navigation : pages d'arrivée/sortie, répartition des clics
- Mesure des moteurs de recherche interne : quels mots-clés sont recherchés ?

OBJECTIFS DANS GOOGLE ANALYTICS

- Performance et taux de conversion d'objectifs individuels
- Analyse de la performance du processus de conversion

ANALYSE DU E-COMMERCE DANS GOOGLE ANALYTICS

- Performance par produit/catégorie de produit
- Performance des produits par source de trafic
- Valeur moyenne du panier
- Comportement d'achat des internautes

MATOMO : L'ALTERNATIVE À GOOGLE ANALYTICS POUR ANALYSER SON SITE

OBJECTIFS

- Analyser vos données facilement tout en respectant le RGPD
- Configurer la plateforme Matomo
- Utiliser la plateforme Matomo

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne amenée à travailler sur l'optimisation d'un site internet.

PRÉREQUIS

Avoir un site internet.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles élargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Déterminer les règles fondamentales du RGPD
- Identifier la différence entre Google analytics et Matomo
- Découvrir la plateforme Matomo
- Repérer le fonctionnement de la collecte des données avec Matomo



Matomo (anciennement connu sous le nom de Piwik) est une plateforme open-source d'analyse Web qui permet de collecter, de suivre et d'analyser les données de trafic sur un site web.

Matomo fournit des informations détaillées sur les visiteurs du site web, y compris leur localisation géographique, leur navigateur web, leur système d'exploitation, leur temps de visite et les pages visitées.

Matomo offre également des fonctionnalités telles que le suivi des objectifs, les tests A/B, l'analyse de la vitesse du site, et bien plus encore. Les données collectées par Matomo sont stockées sur le serveur de l'utilisateur et sont sous le contrôle complet de celui-ci, offrant ainsi un niveau de confidentialité et de sécurité supérieur à celui des services d'analyse Web tiers.

Matomo est une alternative populaire aux services d'analyse Web tels que Google Analytics et est utilisé par de nombreuses entreprises, organisations gouvernementales et individus pour comprendre et améliorer leur présence en ligne.

GAGNER EN PRODUCTIVITÉ DANS SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE AVEC TRELLO

OBJECTIFS

- Utiliser efficacement Trello
- Optimiser son temps avec Trello

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Dirigeant(e), chef(fe) de projet, chargé(e) de communication, community manager, entrepreneur/euse, formateur/trice

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles élargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

GAGNER DU TEMPS ET COLLABORER EFFICACEMENT

- Identifier les raisons qui poussent à procrastiner
- Règle des 80/20 (loi de Pareto)
- Méthode Zen to Done
- Déterminer les avantages de l'outil gratuit Trello

UTILISER LES FONCTIONNALITÉS DE BASE TRELLO

- Préparer : créer un tableau et le personnaliser, créer un espace de travail, constituer une équipe
- Organiser : créer des listes, glisser/déposer des cartes, utiliser des checklists, écrire une description avec l'aide mise en forme
- Partager : Notifier des collaborateurs, ajouter des pièces jointes, écrire des commentaires, gérer les notifications

CRÉER SON PROPRE MODÈLE

- Créer ses propres tableaux en fonction de ses besoins
- Utiliser Trello pour organiser des projets pédagogiques

MAÎTRISER LES FONCTIONNALITÉS AVANCÉES DE TRELLO

- Automatiser des tâches sur Trello (bouton ou scénario)
- Envoyer des emails sur un tableau et/ou sur une carte
- Synchroniser trello à son calendrier (Android/Apple/Google calendar)
- Utiliser les stickers
- Archiver/récupérer ses archives

DYNAMISER ET ENGAGER SES ÉQUIPES AVEC L'OUTIL DE TRAVAIL COLLABORATIF KLAXOON

OBJECTIFS

- Découvrir les fonctionnalités de base
- Concevoir et animer un board et une session
- Expérimenter des activités engageantes : sondage, quiz, question

2 jours (14h)

640€ HT soit 768€ TTC/pers.



PUBLIC

Dirigeant(e), chef(fe) de projet, chargé(e) de communication, community manager, entrepreneur(e), formateur/trice

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles élargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

PRENDRE L'OUTIL EN MAIN

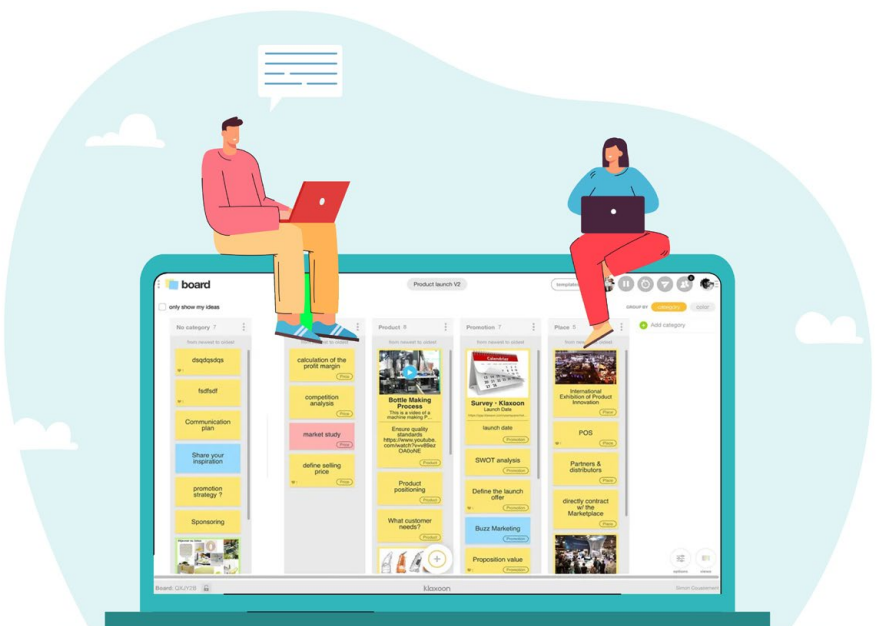
IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS CAS D'USAGE

DÉCOUVRIR LES FONCTIONNALITÉS DE BASE

- Concevoir et animer un board
- Créer et animer une session
- Expérimenter des activités engageantes : sondage, quiz, question
- Découvrir les outils asynchrones de Klaxoon

DÉCOUVRIR LES FONCTIONNALITÉS AVANCÉES

- Comprendre le mix et la puissance des différentes activités en fonction des usages
- Focus sur les templates



BUREAUTIQUE, PAO ET CAO

• Certifications	62
• Connaissances de base du poste informatique	63
• Maîtriser les fonctions de base des logiciels Word, Excel et PowerPoint	63
• Maîtriser les fonctions avancées des logiciels Word, Excel et PowerPoint	63
• Découvrir et utiliser les outils de travail collaboratif à distance	63
• Word : initiation	64
• Word : intermédiaire	64
• Word : perfectionnement	64
• Word : le publipostage	64
• Excel : initiation	65
• Excel : intermédiaire	65
• Excel : perfectionnement	65
• Excel : les tableaux croisés dynamiques	65
• Excel : les macro-commandes/VBA	66
• Power Pivot	66
• PowerPoint : les fonctions de base	66
• PowerPoint : les fonctions avancées pour créer des présentations efficaces	66
• Outlook : optimiser les fonctions de sa messagerie	67
• Les fondamentaux des logiciels libres	67
• Photoshop : initiation (autre niveau sur demande)	68
• Illustrator : initiation (autre niveau sur demande)	68
• InDesign : initiation (autre niveau sur demande)	68



CERTIFICATIONS TOSA



Pour chaque outil, un tableau de synthèse fera le récapitulatif des domaines de compétences, ainsi que des sous-domaines de compétences, abordés dans les tests.

• **TOSA DESKTOP** est une gamme de certifications des compétences sur les principaux logiciels bureautiques :

- Microsoft Office : Excel, Word, Powerpoint, Outlook, Access, VBA
- LibreOffice : Calc, Writer, Impress

• **TOSA DIGITAL** est une gamme de certifications des compétences numériques (Digital Skills®) sur :

- Le TOSA DigComp qui est conforme au référentiel européen Digcomp
- Le système de gestion de contenus Wordpress
- Le logiciel de dessin d'architecture AutoCAD
- Les logiciels Adobe Creative Cloud® (Photoshop®, InDesign®, ...)

La certification TOSA® repose sur une échelle de score unique, traduite en cinq niveaux, de 1 à 1000 pour la certification.

NIVEAUX TOSA® SCORES :

●●●●●	Expert	876 - 1000
●●●●○	Avancé	726 - 875
●●●○○	Opérationnel	551 - 725
●●○○○	Basique	351 - 550
●○○○○	Initial	1 - 350

CERTIFICATIONS ENI



Elles se présentent sous la forme d'un questionnaire à choix multiple adaptatif avec plusieurs niveaux de questions. 70 % de l'évaluation se fait en direct dans le logiciel concerné par l'examen. Vous vous trouvez dans l'environnement réel dans lequel vous avez été formé et où vous avez vos habitudes. Toutes les manipulations sont prises en compte : clic droit, raccourcis clavier... Le passage de la certification est chronométré : vous disposez de 1 heure pour le réaliser.

• EXCEL

Compétences évaluées : Saisir des données/Présenter des données /Réaliser des calculs /Gérer l'affichage et l'impression des données/Traiter les données récoltées ou calculées/Représenter graphiquement des données

• **WORD** : Le certificat Créer et mettre en page des documents à l'aide d'un traitement de texte (Word) permet de reconnaître les compétences du candidat à mettre en page efficacement et clairement, des documents à l'aide d'un logiciel de traitement de texte.

• **POWERPOINT** : Le certificat Concevoir des diaporamas à l'aide d'un logiciel de PréAO (Présentations Assistées par Ordinateur) permet de reconnaître les compétences du candidat à concevoir des diaporamas efficacement et clairement, à l'aide d'un logiciel de PréAO (PowerPoint).

• **WINDOWS 10** : Les modalités de la Certification Bureautique Windows 10 sont uniques : l'examen de certification s'appuie sur une solution qui permet au candidat de manipuler directement dans Windows 10. Les compétences sur Windows 10 sont ainsi réellement évaluées et validées.

• **MICROSOFT 365** : Les modalités de la Certification Bureautique Microsoft 365 sont uniques : l'examen de certification s'appuie en partie sur une solution qui permet au candidat de manipuler directement dans Microsoft 365. Vos compétences sur Microsoft 365 sont ainsi réellement évaluées et validées.

• **OUTLOOK** : Les modalités de la certification bureautique Outlook sont uniques : l'examen de certification s'appuie sur une solution qui permet au candidat de manipuler directement dans Outlook. Les compétences sur Outlook sont ainsi réellement évaluées et validées.

• **ACCESS** : Les modalités de la certification bureautique Access sont uniques : l'examen de certification s'appuie sur une solution qui permet au candidat de manipuler directement dans Access. Les compétences sur Access sont ainsi réellement évaluées et validées.

• COMPRENDRE SON RÉSULTAT

À la fin de l'évaluation, le candidat se voit attribuer un score de 0 à 1000. Le calcul du score est réalisé en fonction du nombre de bonnes réponses, pondéré par le niveau de chaque bonne réponse. Les points pour les questions de cas pratiques sont 10 fois plus élevés que pour une question de type QCU/QCM. Ce score définit le niveau d'acquisition de compétences atteint par le candidat :

De 0 à 149/1000 : **le candidat n'est pas certifié**

De 150 à 349/1000 :

le candidat est certifié - Compétences Fondamentales

De 350 à 649/1000 :

le candidat est certifié - Compétences Intermédiaires

De 650 à 1000/1000 :

le candidat est certifié - Compétences Avancées

Les résultats détaillés vous permettent d'identifier immédiatement vos points forts et vos axes de progression en fonction de vos acquis sur les différents points-clés de la certification.

CONNAISSANCES DE BASE DU POSTE INFORMATIQUE

OBJECTIFS

- Acquérir les fonctions de base des logiciels bureautiques
- Développer une aisance informatique permettant d'élaborer des courriers, tableaux avec calculs simples, réaliser des présentations attractives
- Savoir communiquer grâce à Internet

4 jours (28h)

1120€ HT soit 1344€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne débutant en bureautique, souhaitant exploiter efficacement un micro-ordinateur.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Comprendre le fonctionnement d'un ordinateur
- Travailler dans l'environnement Windows
- Utiliser un logiciel de messagerie Outlook
- Créer et envoyer un mail
- S'initier à l'utilisation de Word
- Saisir et modifier du texte dans Word
- S'initier à l'utilisation d'Excel
- Construire un tableau dans Excel
- Découvrir et utiliser internet
- Rechercher des informations et remplir un formulaire administratif

MAÎTRISER LES FONCTIONS DE BASE DES LOGICIELS WORD, EXCEL ET POWERPOINT

OBJECTIFS

- Créer un document simple avec Word
- Créer un tableau simple calculé avec Excel
- Créer un diaporama simple à l'aide d'un modèle existant PowerPoint

3 jours (21h)

840€ HT soit 1008€ TTC/ pers.



PUBLIC

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Les fonctions de bases de Word : présentation de l'environnement, saisie de texte, sélection et mise en forme du texte/paragraphes, mise en page, les tabulations, les bordures et trames...
- Les fonctions de bases d'Excel : présentation du logiciel, création de tableaux et de graphiques simples, gestion des feuilles...
- Les fonctions de bases de PowerPoint : démarrer PowerPoint, utiliser l'assistant présentation pour créer une animation, créer, ajouter et modifier des diapositives...
- Créer des diapositives en utilisant un modèle

MAÎTRISER LES FONCTIONS AVANCÉES DES LOGICIELS WORD, EXCEL ET POWERPOINT

OBJECTIFS

- Approfondir les fonctions complexes des logiciels de traitement de texte, tableur et présentation

3 jours (21h)

840€ HT soit 1008€ TTC/pers.



Par logiciel

+50€ HT soit +60€ TTC

TOSA



PUBLIC

Toute personne amenée à concevoir des courriers ou des documents.

PRÉREQUIS

Connaissance des logiciels Word - Excel - PowerPoint, niveau intermédiaire.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Introduction Word : la fusion et le publipostage, les formulaires et fonctions diverses
- Excel : formules et conditions, graphiques élaborés
- PowerPoint : intégrer du multimédia dans ses présentations, personnaliser les icônes, personnages, formes

DÉCOUVRIR ET UTILISER LES OUTILS DE TRAVAIL COLLABORATIF À DISTANCE

OBJECTIFS

- Faire un choix entre les différentes solutions
- Utiliser un espace de stockage à distance
- Partager un document avec d'autres utilisateurs
- Créer un compte et d'utiliser les bases de la réunion à distance
- Utiliser les bases d'une plateforme collaborative

3 jours (21h)

960€ HT soit 1152€ TTC/ pers.



PUBLIC

Toute personne devant travailler en mode projet avec une équipe, tout utilisateur de la suite MS OFFICE 365.

PRÉREQUIS

La formation nécessite une expérience minimale d'animation ou d'encadrement d'équipe.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Comprendre le concept du cloud
- Le travail collaboratif
- Découvrir Google drive et la G Suite
- Prendre en main l'interface
- Partager un fichier
- Généralités drive
- Découvrir Onedrive et office 365
- Création et gestion de documents ou dossiers
- Partager un fichier
- Découvrir Microsoft Teams

WORD : INITIATION

OBJECTIFS

- Découvrir les fonctionnalités de base du logiciel
- Savoir saisir un texte
- Savoir mettre en forme un texte

2 jours (14h)

560€ HT soit 672€ TTC/pers.



Avec TOSA

610€ HT soit 732€ TTC/pers.



CPF

PUBLIC

Toute personne amenée à concevoir des courriers ou des documents.

PRÉREQUIS

Savoir utiliser un ordinateur et pratiquer régulièrement l'environnement Windows.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émarginement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Présentation de l'environnement Word
- L'écran Word, les barres d'outils, la règle, les modes d'affichage
- Saisie de texte, correction, modification
- Sélection et mise en forme du texte
- Mise en format des paragraphes
- Alignements, retraits, les caractères non imprimables
- Les fonctions couper/copier-coller, presse papier multiple
- Mise en page, les tabulations, les bordures et trames...
- Les en-têtes et pieds de pages

WORD : INTERMÉDIAIRE

OBJECTIFS

- Créer un document, le mettre en forme, en page, imprimer
- Gérer les documents de plusieurs pages
- Améliorer la présentation

2 jours (14h)

560€ HT soit 672€ TTC/pers.



Avec TOSA

610€ HT soit 732€ TTC/pers.



CPF

PUBLIC

Toute personne amenée à concevoir des courriers ou des documents.

PRÉREQUIS

La formation nécessite de connaître les bases de Word.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émarginement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Les options de Word : personnalisation du ruban et de la barre d'accès rapide, les touches accélératrices, choix des dossiers d'enregistrement
- Création et utilisation de modèles
- Le publipostage
- La gestion des documents longs
- Les effets typographiques
- La mise en page du document
- Les enregistrements : convertir aux formats PDF ou XPS

WORD : PERFECTIONNEMENT

OBJECTIFS

- Approfondir les fonctions complexes de Word
- Optimiser l'exploitation de Word
- Concevoir des publipostages, des formulaires...

2 jours (14h)

560€ HT soit 672€ TTC/pers.



Avec TOSA

610€ HT soit 732€ TTC/pers.



CPF

PUBLIC

Toute personne amenée à concevoir des courriers ou des documents.

PRÉREQUIS

La formation nécessite de connaître les fonctions intermédiaires de Word.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émarginement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Le publipostage : document principal et source de données, la fusion : critères et tri, insertion de champs et de mots clefs
- Les tableaux : création et modification, mise en forme, fonctions, utilisation
- Création et utilisation des modèles
- Les formulaires : généralités, création du formulaire, verrouillage et enregistrement, utilisation
- Les fonctions diverses : tabulations, en-tête et pied de pages

WORD : LE PUBLIPOSTAGE

OBJECTIFS

- Concevoir le fichier d'adresses sous Word ou sous Excel
- Insérer les champs de fusion
- Créer un publipostage de types lettres ou étiquettes

1 jour (7h)

280€ HT soit 336€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne amenée à concevoir des courriers publipostés.

PRÉREQUIS

La formation nécessite de connaître les bases de Word.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émarginement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Concevoir le fichier d'adresses sous Word
- Créer une lettre type
- Obtenir des lettres personnalisées
- Utiliser un fichier d'adresses Excel
- Trier et filtrer le fichier d'adresses
- Insérer des conditions dans une lettre
- Imprimer des enveloppes ou des étiquettes

EXCEL : INITIATION

OBJECTIFS

- Maîtriser les fonctions de base du logiciel Excel
- Savoir créer des tableaux
- Établir des graphiques simples

2 jours (14h)	560€ HT soit 672€ TTC/pers.	
Avec TOSA	610€ HT soit 732€ TTC/pers.	

PUBLIC

Toute personne amenée à concevoir et utiliser des tableaux de chiffres et établir les graphiques.

PRÉREQUIS

La formation nécessite de connaître l'environnement Windows.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles élargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Présentation du logiciel
- Création de tableaux : créer une série de données, insertion et suppression de lignes et colonnes, déplacements, sélections
- Formules et fonctions simples : les formules de calcul, somme automatique, fonctions statistiques simples (moyenne, max...)
- La mise en forme des tableaux
- Gestion des feuilles : insertion, déplacement
- Mise en page et impression
- Les graphiques simples

EXCEL : INTERMÉDIAIRE

OBJECTIFS

- Maîtriser les fonctions du logiciel Excel
- Évoluer vers des tableaux plus complexes
- Gagner en efficacité

2 jours (14h)	560€ HT soit 672€ TTC/pers.	
Avec TOSA	610€ HT soit 732€ TTC/pers.	

PUBLIC

Toute personne ayant à concevoir et utiliser des tableaux de chiffres et établir les graphiques.

PRÉREQUIS

Avoir suivi le cours «Excel Initiation» ou disposer des connaissances équivalentes.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles élargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Réaliser des calculs : saisie d'une formule de calcul, somme automatique et pourcentage, fonctions statistiques simples
- Créer un nouveau classeur et gestion des feuilles
- Évoluer vers des tableaux plus complexes : appliquer une mise en forme conditionnelle, nom pour une plage de cellules, critère de validation
- Présenter vos chiffres sur des graphiques
- Convertir des données, créer des séries de données, plage de cellules dans une fonction, lignes de sous-totaux

EXCEL : PERFECTIONNEMENT

OBJECTIFS

- Savoir utiliser Excel de façon optimale
- Savoir faire des graphiques élaborés
- Savoir réaliser des calculs avancés

2 jours (14h)	560€ HT soit 672€ TTC/pers.	
Avec TOSA	610€ HT soit 732€ TTC/pers.	

PUBLIC

Toute personne ayant à concevoir et utiliser des tableaux de chiffres et établir les graphiques.

PRÉREQUIS

Avoir un niveau intermédiaire ou équivalent en Excel. En particulier savoir manipuler des fonctions de base.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles élargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Ajouter des noms et conditions : nommer plusieurs plages de cellules simultanément, poser plusieurs conditions, personnaliser un format automatique, créer un rapport
- Travailler sur plusieurs feuilles : répercuter une modification sur plusieurs feuilles, créer des formats de textes personnalisés, créer un lien entre feuilles lors d'une copie
- Créer des graphiques élaborés : sélectionner les cellules d'après leur contenu, mettre en page un graphique, insérer un texte d'une feuille dans un graphique

EXCEL : LES TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES

OBJECTIFS

- Mettre en forme au préalable les bases de données sous Excel
- Créer des tableaux croisés dynamiques à partir des bases de données
- Optimiser la mise en forme et gérer les tableaux croisés dynamiques

1 jour (7h)	280€ soit 336€ TTC/pers.	
--------------------	---------------------------------	--

PUBLIC

Toute personne ayant à concevoir et utiliser des tableaux croisés dynamiques sur Excel.

PRÉREQUIS

Bonnes connaissances d'Excel.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles élargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Les bases de données
- Gestion des listes : les filtres automatiques, les filtres élaborés (zones de critères, extractions...), importer un fichier de données externe, définir dynamiquement les données, faire référence à des plages discontinues sur plusieurs feuilles ou plusieurs classeurs
- Perfectionnement dans l'utilisation des formules de calculs
- Remanier, compléter les données pour mieux les exploiter
- Construire un tableau croisé dynamique
- Mettre en forme un tableau croisé dynamique

EXCEL : LES MACRO-COMMANDES/VBA

OBJECTIFS

- Déclarer des variables
- Manipuler des graphiques
- Gérer les blocs de construction
- Écrire des procédures, gérer les formulaires
- Créer des fonctions personnalisées

3 jours (21h)

960€ HT soit 1152€ TTC/pers.



Avec TOSA

1010€ HT soit 1212€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne souhaitant optimiser le temps de traitement des données.

PRÉREQUIS

La formation nécessite de maîtriser les fonctions avancées d'Excel.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Objets : déclaration de variables, manipulation des graphiques, gestion des blocs de construction des objets
- Procédures : écriture de codes au sein de procédures, gestion des procédures (conditions, boucles, erreurs et événements, etc.), appel de procédures
- Boîtes de dialogue, formulaires et contrôles ActiveX
- Environnement et outils de débogage
- Création de fonctions personnalisées
- Utilisation des instructions

POWER PIVOT

OBJECTIFS

- Découvrir les solutions apportées par l'outil de «self-service» Power BI qu'est Power Pivot
- Importer et retravailler des données avec Power Query
- Créer des tableaux de bord avec PowerPivot, Power View et Power Map
- Créer des calculs métiers avec le langage DAX

3 jours (21h)

1200€ HT soit 1440€ TTC/pers.



PUBLIC

Analyste de données, utilisateur/trice Excel avancé(e) souhaitant aller plus loin avec les tableaux croisés dynamiques.

PRÉREQUIS

Bien connaître Excel et les tableaux croisés dynamiques. Connaître la logique de bases de données.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Introduction à PowerPivot
- Les sources de données accessibles : utilisation de tableaux Excel, introduction au complément Power Query
- La création d'un TCD PowerPivot
- La création de tableaux de bord : les tableaux et graphiques croisés dynamiques multiples, les indicateurs de performance clés
- Introduction à Power View et Power Map
- Calculs avancés : introduction au langage DAX, CALCULATE, FILTER, ALL et dérivées, les fonctions conditionnelles (IF, ...)

POWERPOINT : LES FONCTIONS DE BASE

OBJECTIFS

- Comprendre les fonctions de base du logiciel PowerPoint
- Réaliser ses propres présentations
- Enregistrer et imprimer ses présentations

1 jour (7h)

280€ HT soit 336€ TTC/pers.



Avec TOSA

330€ HT soit 396€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne souhaitant découvrir le logiciel PowerPoint.

PRÉREQUIS

La formation nécessite de connaître l'environnement Windows.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Introduction à PowerPoint
- Utiliser l'assistant de présentation pour créer une animation
- Créer des diapositives en utilisant un modèle
- Créer des diapositives en utilisant un style de présentation
- Ajouter et supprimer des diapositives
- Modifier l'ordre des diapositives
- Utiliser les transitions de diapositives
- Ajouter des feuilles de calculs, graphiques et des tables aux diapositives

POWERPOINT : LES FONCTIONS AVANCÉES POUR CRÉER DES PRÉSENTATIONS EFFICACES

OBJECTIFS

- Exploiter toutes les possibilités de PowerPoint pour concevoir rapidement des présentations complexes
- Gagner en efficacité
- Enregistrer et imprimer ses présentations

1 jour (7h)

280€ HT soit 336€ TTC/pers.



Avec TOSA

330€ HT soit 396€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne souhaitant se perfectionner sur le logiciel PowerPoint.

PRÉREQUIS

La formation nécessite de connaître les fonctions de base de PowerPoint.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Enregistrer et utiliser un thème graphique : créer sa palette de couleurs et de typographie, modifier le masque des diapositives
 - Intégrer du multimédia dans ses présentations : insérer des images, des vidéos, du son, des liens...
- Assurer le traitement des images : modifier les couleurs, rogner à la forme, superposer...
- Personnaliser les icônes, personnages, formes
- Créer une navigation dynamique dans sa présentation
- Exporter sa présentation en mode diaporama

OUTLOOK : OPTIMISER LES FONCTIONS DE SA MESSAGERIE

OBJECTIFS

- Savoir communiquer grâce à la messagerie Outlook
- Savoir gérer les fonctionnalités de base du calendrier Outlook
- Savoir gérer les fonctionnalités de base des contacts

1 jour (7h)

280€ HT soit 336€ TTC/pers.



Avec TOSA

330€ HT soit 396€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne amenée à échanger des e-mails via la messagerie Outlook.

PRÉREQUIS

La formation nécessite de connaître l'environnement Windows.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

ENVOYER ET RECEVOIR DES MESSAGES

- Écrire à un ou plusieurs destinataires
- Envoyer des mails en copie et copie cachée
- Créer des listes de destinataires
- Définir une priorité
- Insérer des pièces jointes
- Demander une confirmation de lecture ou un accusé de réception
- Ajouter une signature
- Répondre, répondre à tous et transférer

GÉRER LA BOÎTE DE RÉCEPTION

- Créer des dossiers et des sous-dossiers d'archives

LE CALENDRIER

- Créer, modifier, supprimer un rendez-vous, une réunion ou un évènement, inviter des participants

LES CONTACTS

- Créer, modifier, supprimer un contact

LES TÂCHES :

- Créer, ouvrir et supprimer une tâche

LES NOTES :

- Créer, lire et activer une note



LES FONDAMENTAUX DES LOGICIELS LIBRES

OBJECTIFS

- Acquérir les fonctions de base des principaux logiciels libres
- Se repérer dans l'interface de LibreOffice
- Concevoir des documents avec Writer
- Créer et modifier un tableau de calcul avec Calc
- Créer et modifier un diaporama simple avec Impress

3 jours (21h)

840€ HT soit 1008€ TTC/pers.



Par logiciel

+50€ HT soit +60€ TTC

TOSA



PUBLIC

Tout utilisateur de logiciel libre.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

LES BASES DU TRAITEMENT DE TEXTE LIBREOFFICE WRITER

- Présenter un document : alignements, retraits, tabulations
- Gérer les mises en forme répétitives : les styles
- Construire un document structuré : style hiérarchique, numérotation, sommaire automatique
- Gérer les sauts de page, les en-têtes et pieds de page
- Intégrer des images, des graphiques, des tableaux

LES BASES DU TABLEUR LIBREOFFICE CALC

- Ajouter des formules de calcul
- Les fonctions Calc les plus utiles
- Créer un format conditionnel
- Contrôler la validité des données
- Gérer une liste de données : tris, filtres, sous-totaux.
- Effectuer des analyses croisées
- Créer des graphiques

LES BASES DU DIAPORAMA LIBREOFFICE IMPRESS

- Le plan de la présentation
- Appliquer ou définir une ligne graphique : pages maîtresses et masques
- Insérer des images, des schémas, un tableau ou un graphique Calc
- Appliquer des effets d'animation et de transition
- Exécuter le diaporama

PHOTOSHOP INITIATION

OBJECTIFS

- Maîtriser les fonctions de base de Photoshop
- Savoir créer et retoucher des images

Possibilité de suivre les niveaux 2 et 3

1 jour (7h)

380€ HT soit 456€ TTC/pers.



Avec TOSA

430€ HT soit 516€ TTC/pers.



CPF

PUBLIC

Toute personne amenée à travailler sur le logiciel Photoshop.

PRÉREQUIS

Bonne connaissance du Web en général.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émarginées, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Identifier les fondamentaux de l'image et de la couleur
- Découvrir l'interface
- Réaliser des détourages avec les outils de sélection
- Les calques dans Photoshop
- Corriger les images
- Utiliser l'outil texte
- Appliquer des styles et des effets
- Réaliser un photomontage simple

ILLUSTRATOR INITIATION

OBJECTIFS

- Maîtriser les fonctions de base du logiciel Illustrator
- Créer des images vectorielles
- Utiliser les outils de création graphique

Possibilité de suivre les niveaux 2 et 3

1 jour (7h)

380€ HT soit 456€ TTC/pers.



Avec TOSA

430€ HT soit 516€ TTC/pers.



CPF

PUBLIC

Toute personne amenée à travailler sur le logiciel Illustrator.

PRÉREQUIS

Bonne connaissance du Web en général.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émarginées, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Introduction à l'image vectorielle
- L'environnement : interface et organisation de son espace de travail (les palettes, les outils, barre d'application...)
- Les différentes utilisations d'Illustrator
- L'interface utilisateur
- Les concepts de base, le dessin, les retouches, les textes, les opérations, les graphiques
- Les importations

INDESIGN INITIATION

OBJECTIFS

- Maîtriser les fonctions de base du logiciel InDesign
- Créer des mises en page
- Préparer ses fichiers pour le Web ou l'impression

Possibilité de suivre les niveaux 2 et 3

1 jour (7h)

380€ HT soit 456€ TTC/pers.



Avec TOSA

430€ HT soit 516€ TTC/pers.



CPF

PUBLIC

Toute personne amenée à travailler sur le logiciel InDesign.

PRÉREQUIS

Bonne connaissance du Web en général.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émarginées, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- L'environnement : interface et organisation de son espace de travail (les palettes, les outils, la barre d'application, liens, pages, unités de règles de repères et de grille...)
- Création d'un fichier : ouverture ou création d'un fichier (largeur, hauteur, bord perdu...)
- Organisation du dossier : création d'un dossier source images et typos pour l'imprimeur



Formez-vous quelque soit votre niveau !

Toutes nos formations en bureautique s'adaptent à votre niveau de départ. Pour cela, nous vous transmettons un test de positionnement à réaliser en amont de la proposition de formation.

Les 3 niveaux de références sont :

- Initiation
- Intermédiaire
- Perfectionnement

Contactez-nous au 05 63 21 71 00 pour plus d'information.

QUALITÉ, HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET ENVIRONNEMENT

• Offre SoluCClo : Intégrer une gestion durable et responsable	70
• Hygiène alimentaire dans les établissements de restauration commerciale	71
• Permis d'exploitation	71
• Permis d'exploitation chambres et tables d'hôtes + renouvellement	72
• PVBAN (Permis de Vente Boissons Alcooliques la Nuit)	72
• Développement durable et responsabilité en hôtellerie	72
• Accueil des clients en situation de handicap en hôtellerie et restauration	72
• Habilitations électriques	73
• CACES	74
• Sauveteur Secouriste du Travail (SST) : initial	75
• Sauveteur Secouriste du Travail (SST) : maintien et actualisation des connaissances (MAC)	75
• Gestes et postures	75
• Travail en hauteur avec port du harnais de sécurité	75
• La démarche 5S : organisation et méthode de travail	76
• Pratique de l'audit interne QSE	76
• Définir sa stratégie lean (qualité) : mettre en place une stratégie d'entreprise efficace	76
• Définir sa stratégie de développement durable/RSE	76





RENDRE SON ENTREPRISE RESPONSABLE

OBJECTIFS : INTÉGRER UNE GESTION DURABLE ET RESPONSABLE GRÂCE À NOS VEILLES D'INFORMATIONS, DIAGNOSTICS ET ACCOMPAGNEMENTS

Votre CCI vous accompagne à chaque étape de la vie de votre entreprise : de sa création à sa transmission et dans chacune de ses phases de croissance. Avec l'offre SoluCCIO, elle apporte une réponse sur mesure à l'ensemble des besoins de l'entreprise.

3 ACTIONS PRINCIPALES :

- des ateliers
- des diagnostics
- un accompagnement personnalisé

ATELIERS

- Évaluation des risques chimiques avec l'outil SEIRICH
- Document Unique avec l'outil OIRA
- Thématique sécurité
- RSE



DIAGNOSTIC ET ACCOMPAGNEMENT

- Diagnostic Santé, sécurité au travail : identification des risques professionnels généraux et spécifiques
- Diagnostic RSE : identification des enjeux sociétaux et environnementaux, et pistes de préconisation d'actions opérationnelles
- Diagnostic Environnement : état des lieux des enjeux environnementaux et pistes de préconisation d'actions opérationnelles
- Auto-diagnostic énergie : prise de conscience des enjeux énergétique
- Diagnostic Energie « Visite énergie » : identification des enjeux énergétiques, et accompagnement à la mise en place d'actions opérationnelles
- Diagnostic de flux (pour les entreprises de 0 à 19 salariés) : identification des enjeux sur les flux énergie, eau, déchet, matière, et accompagnement à la mise en place plan d'actions visant à optimiser le fonctionnement des flux, et faire des économies

HYGIÈNE ALIMENTAIRE DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE

OBJECTIFS

- Identifier les grands principes de la réglementation en relation avec la restauration commerciale
- Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale
- Établir les principes de l'hygiène en restauration commerciale

2 jours (14h)

360€ HT soit 432€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne travaillant dans la restauration commerciale.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

ALIMENTS ET RISQUES POUR LE CONSOMMATEUR

- Introduction des notions de danger et de risque
- Les dangers microbiens
 - Microbiologie des aliments
 - Les dangers microbiologiques dans l'alimentation
 - Les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques
- Les autres dangers potentiels

LES FONDAMENTAUX DE LA RÉGLEMENTATION COMMUNAUTAIRE ET NATIONALE (CIBLÉE RESTAURATION COMMERCIALE)

- Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément
- L'hygiène des denrées alimentaires
- L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail
- Les contrôles officiels

LE PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE

- Les BPH
- Les mesures de vérification (autocontrôles et enregistrements)
- Le GBPH du secteur d'activité spécifié

PERMIS D'EXPLOITATION

OBJECTIFS

- Maîtriser et appliquer la réglementation pour l'exploitation d'un Établissement Recevant du Public (ERP)
- Appliquer le code de la santé publique (CSP)
- Éviter l'application de sanctions graves pour l'entreprise ou pour l'exploitant

2,5 jours (20h)

490€ HT soit 588€ TTC/pers.



PUBLIC

Tout gérant(e) et exploitant(e) du secteur CHR (cafés-hôtels-restaurants-discothèques) souhaitant effectuer la déclaration de licence en Mairie.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 12

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

- Les sources du droit français
- Les autorités administratives (ministère, préfecture, mairie, police administrative)
- La responsabilité pénale et la responsabilité civile du dirigeant
- Les fermetures administratives et judiciaires

CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN DÉBIT DE BOISSONS OU D'UN RESTAURANT

- Les différents groupes de boissons – les boissons interdites
- Les différentes licences débit de boissons et restaurant
- Les conditions liées à la nationalité
- Les autres conditions d'ouverture et d'exploitation
- Les obligations liées à l'exploitation d'un débit de boissons ou d'un restaurant (ERP)
- La vente d'alcool dans les CHR – la répression de l'ivresse publique
- La revente de tabac dans les CHR
- La lutte contre les discriminations
- La lutte contre les bruits
- Les stupéfiants, la prostitution et le racolage
- L'accessibilité des personnes handicapées (mobilité réduite et autres handicaps)
- La sécurité des biens et des personnes

LES RÉGLEMENTATIONS LOCALES

- Les horaires d'ouverture et de fermeture (ERP)
- L'aménagement des terrasses sur la voie publique
- Hygiène et propreté

DIVERS

- Les points clé de la gestion des ressources humaines
- Les conventions collectives CHR et restauration rapide, droit du travail



PERMIS D'EXPLOITATION : CHAMBRES ET TABLES D'HÔTES + RENOUELEMENT

OBJECTIFS

- Maîtriser et appliquer la réglementation pour l'exploitation d'un ERP ou d'une table d'hôtes
- Appliquer le code de la santé publique
- Éviter l'application de sanctions graves pour l'entreprise ou l'exploitant

1 jour (8h)

210€ HT soit 252€ TTC/pers.



PUBLIC

Exploitant(e) de chambres avec table d'hôtes, ou exploitant(e) pouvant justifier l'exploitation d'une licence durant 10 années (attestation sur l'honneur obligatoire).

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 12

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Le cadre législatif et réglementaire
- Conditions d'ouverture d'un débit de boissons ou d'un restaurant
- Les obligations liées à l'exploitation d'un débit de boissons ou d'un restaurant (ERP) : la vente d'alcool dans les CHR – la répression de l'ivresse publique, la revente de tabac dans les CHR, la lutte contre les discriminations, la lutte contre les bruits, les stupéfiants, la prostitution et le racolage, accessibilité des personnes handicapées (mobilité réduite et autres handicaps), la sécurité des biens et des personnes
- Les réglementations locales : déclaration d'activité en mairie

PVBAN (PERMIS DE VENTE DE BOISSONS ALCOOLIQUES LA NUIT)

OBJECTIFS

- Maîtriser et appliquer la réglementation pour l'exploitation d'un commerce dans lequel sont vendues des boissons alcooliques à emporter entre 22h et 8h du matin
- Appliquer le code de la santé publique
- Éviter l'application de sanctions graves pour l'entreprise/l'exploitant

1 jour (8h)

210€ HT soit 252€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne déclarant l'ouverture et l'exploitation d'un commerce dans lequel sont vendues des boissons alcooliques à emporter entre 22h et 8h du matin.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 12

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Le cadre législatif et réglementaire
- Conditions d'ouverture d'un établissement de vente à emporter
- Les formalités administratives et conditions liées à la personne
- Les obligations relatives à l'établissement
- La vente de boissons alcooliques
- La classification des boissons, les boissons interdites en France
- Le commerce de boissons à emporter
- Obligations : prévention/protection de la santé publique
- Les réglementations locales

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITÉ EN HÔTELLERIE

OBJECTIFS

- Identifier les piliers du développement durable
- Mettre en place des actions responsables dans son établissement
- Communiquer sur sa stratégie environnementale

1 jour (7h)

380€ HT soit 456€ TTC/pers.



PUBLIC

Ensemble du personnel en hôtellerie.

PRÉREQUIS

Être employé(e) en hôtellerie. Disposer d'un ordinateur équipé pour la modalité à distance.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Le développement durable : l'environnement, l'humain, l'économie
- L'importance de la prise en compte du développement durable dans son établissement
- Les actions environnementales et responsables en hôtellerie : l'économie d'énergie, d'eau, la gestion des déchets, le recyclage, l'utilisation de produits écologiques
- L'achat responsable : produits locaux, biologiques et équitables
- Communiquer sur ses actions responsables
- Sensibilisation aux labels et certifications

ACCUEIL DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION

OBJECTIFS

- Distinguer les différentes déficiences et handicaps
- Dépasser ses craintes et représentations
- Définir les besoins des personnes en situation de handicap
- Accueillir les clients selon la spécificité du handicap
- Répondre au cadre législatif

1 jour (7h)

380€ HT soit 456€ TTC/pers.



PUBLIC

Ensemble du personnel en hôtellerie.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Notion de handicap : déficience, incapacité, handicap, les représentations, les chiffres
- Le cadre législatif : loi de 2005, loi de 2015, l'accessibilité, compensation, les acteurs et les partenaires
- L'accueil s'adapte en réponse aux différentes situations de handicap
- Les besoins et attentes de chaque personne selon le handicap
- Les bonnes pratiques pour accueillir les clients quelle que soit la déficience et gérer son appréhension et celle de nos clients
- Anticiper les situations conflictuelles

HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

L'habilitation est la reconnaissance, par l'employeur, de la capacité d'une personne placée sous son autorité à accomplir, en sécurité vis-à-vis du risque électrique, les tâches qui lui sont confiées. Avant d'être habilité, le travailleur doit avoir été formé et avoir été déclaré apte par le médecin du travail.

Dans le cadre réglementaire et normatif français, cette habilitation est régie maintenant par la norme NF C18-510 (*Opérations sur les ouvrages et installations électriques et, dans un environnement électrique, de la Prévention du risque électrique de janvier 2012*).

Les habilitations électriques doivent être renouvelées tous les 3 ans.

OPÉRATION DE NATURE NON ÉLECTRIQUE

B0 en basse tension

H0(V) en haute tension

Aucune opération d'ordre électrique n'est réalisée mais accès à des zones ou emplacements à risque spécifique électrique (accès réservé aux électriciens).

BS

Intervention élémentaire sur des circuits terminaux (maxi 400 V et 32 A courant alternatif).

TYPES D'OPÉRATIONS :

- Remplacement et raccordement de chauffe-eau, convecteurs, volets roulants
- Remplacement de fusibles BT, réarmement de protections
- Remplacement à l'identique d'une lampe, d'un socle de prise de courant, d'un interrupteur
- Raccordement sur borniers (dominos...) en attente
- Réarmement d'un dispositif de protection

BR

Intervention générale d'entretien et de dépannage sur des circuits (maxi 1000 V et 63 A courant alternatif)

TYPES D'OPÉRATIONS :

- Recherche de pannes, dysfonctionnements
- Réalisation de mesures, essais, manœuvres
- Remplacement de matériels défectueux (relais, bornier...)
- Mise en service partielle et temporaire d'une installation
- Connexion et déconnexion en présence de tension (maxi 500 V en courant alternatif).

BC/HC

- Consignation d'un ouvrage ou d'une installation électrique.
- Autres opérations de type essais, vérifications, mesures, opérations sur installation photovoltaïque, batteries...

B1(V)/H1(V)

EXÉCUTANT

- Exécution de travaux d'ordre électriques ou d'interventions électriques, sous les ordres d'un chargé de travaux ou d'intervention.

B2(V)/H2(V)

CHARGÉ DE TRAVAUX

- Direction de travaux électrique confiés à des exécutants
- Réalisation seul de travaux d'ordre électrique avec ou sans essai

BE Manœuvre / HE Manœuvre

- Effectuer des manœuvres de matériel électrique pour réarmer un disjoncteur, relais thermique
- Mettre hors ou sous tension un équipement, une installation

BE Vérification / HE Vérification

- Pratiquer des examens visuels à partir de schémas, contrôles techniques des états de l'installation sur site, prise de mesures dans le cadre de vérification.

BE Mesurage / HE Mesurage

- Identifier les risques électriques sur une installation électrique
- Effectuer des mesures électriques de tension, d'intensité, de résistance, d'isolement, de puissance...

BE Essais / HE Essais

- Réaliser des essais dans les laboratoires, les plates formes d'essais, vérifier le bon fonctionnement d'une installation, réaliser des mesures dans le cadre de ses essais.

NOUS PROPOSONS DES SESSIONS DE FORMATIONS HABILITATION ÉLECTRIQUE EN INITIAL OU EN RECYCLAGE SUIVANTES :

Pack Opération d'Ordre Non Électrique :

B0/H0(V)

Pack Chargée d'Intervention Élémentaire :

BS/BE manœuvre

Pack Opération d'Ordre Électrique Basse Tension :

B1(V)/B2(V)/BR/BC/BE

Pour toutes autres habilitations électriques, nous consulter

Durée et tarif : nous consulter

Le CACES ou Certificat d'Aptitudes à la Conduite en Sécurité atteste des connaissances et du savoir-faire d'un opérateur pour la conduite d'une catégorie spécifique d'équipements de travail (engin de chantier, grue, plate-forme élévatrice mobile de personnes, chariot automoteur...).

Le Caces repose sur 8 recommandations (une pour chaque famille d'engins concernés), qui définissent un référentiel pour les épreuves théoriques et pratiques à effectuer. La réussite au test d'évaluation est sanctionnée par la délivrance d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité.

Seuls les salariés ayant reçu cette certification ont l'autorisation de conduire des engins de chantier et de levage. Cette certification est obligatoire quel que soit le secteur d'activité.

La durée de validité du CACES est de 10 ans pour les engins de chantier (R372M) et de 5 ans pour les équipements appartenant aux 5 autres familles.

Cette formation peut être complétée ou réactualisée autant de fois que nécessaire.

PLATES-FORMES ÉLÉVATRICES MOBILES DE PERSONNELS (PEMP) R.486 A

CAT. A



ÉLÉVATION VERTICALES

CACES® unique pour les engins de Type 1A et 3A

CAT. B



ÉLÉVATION MULTI-DIRECTIONNELLE

CACES® unique pour les engins de Type 1B et 3B

GERBEURS À CONDUCTEUR ACCOMPAGNANT R.485

CAT. 1



GERBEURS AUTOMOTEURS À CONDUCTEUR ACCOMPAGNANT

(Hauteur de levée : entre 1,20 m et 2,50 m)

CAT. 2



GERBEURS AUTOMOTEURS À CONDUCTEUR ACCOMPAGNANT

(Hauteur de levée : > 2,5m)

CHARIOTS AUTOMOTEURS R.489

CAT. 1A



TRANSPALETTES À CONDUCTEUR PORTÉ

Préparateurs de commande sans élévation du poste de conduite (Hauteur de levée ≤ 1,20 m)

CAT. 1B



GERBEURS À CONDUCTEUR PORTÉ

(Hauteur de levée > 1,20 m)

CAT. 2B



CHARIOTS TRACTEURS INDUSTRIELS

(Capacité de traction ≤ 25 t)

CAT. 3



CHARIOTS ÉLÉVATEURS FRONTAUX EN PORTE-À-FAUX

(Capacité nominale ≤ 6 t)

CAT. 5



CHARIOTS ÉLÉVATEURS À MÂT RÉTRACTABLE

ENGINS DE CHANTIER R.482

CAT. A



ENGINS COMPACTS

- pelles hydrauliques, à chenilles ou sur pneumatiques, de masse ≤ 6 tonnes,
- chargeuses, à chenilles ou sur pneumatiques, de masse ≤ 6 tonnes,
- chargeuses-pelleteuses de masse ≤ 6 tonnes,
- moto-basculateurs de masse ≤ 6 tonnes,
- compacteurs de masse ≤ 6 tonnes
- tracteurs agricoles de puissance ≤ 100 cv (73,6 kW)

CAT. F



CHARIOTS DE MANUTENTION TOUT-TERRAIN

- chariots de manutention tout-terrain à conducteur porté, à mât,
- chariots de manutention tout-terrain à conducteur porté, à flèche télescopique.

Durée et tarif : nous consulter

SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL : INITIAL

OBJECTIFS

- Intervenir sur son lieu de travail pour porter secours
- Mettre ses compétences en matière de prévention au service de l'entreprise, organisme ou établissement dans lequel il intervient, pour contribuer à la diminution des risques d'atteinte à la santé des salariés

2 jours (14h)

290€ HT soit 348€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne volontaire pour apporter les premiers secours, en cas d'accident, sur le lieu de travail et en dehors, et de participer à la diminution des risques professionnels en entreprise.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 10

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation. Délivrance du certificat SST.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Connaître le cadre juridique de l'intervention du secouriste
- Réaliser une protection adaptée
- Examiner la ou les victimes et alerter en fonction de l'organisation
- Secourir
- Situer le rôle du SST dans l'organisation de la prévention en entreprise
- Contribuer à la mise en œuvre d'actions de prévention
- Informer les personnes dans le plan d'organisation interne de la prévention

GESTES ET POSTURES

OBJECTIFS

- Sensibiliser le personnel aux troubles musculo-squelettiques
- Donner les outils nécessaires pour les prévenir
- Adapter une prévention personnelle et individuelle

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne qui souhaite apprendre les bons gestes et les techniques les plus sûres pour manipuler, soulever, porter, déplacer des charges dans les meilleures conditions de sécurité physique.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- L'importance des accidents dus aux manutentions et aux manipulations
- Formation théorique : les TMS (Troubles Musculo-Squelettiques), la réglementation, l'anatomie
- Apprentissage des gestes et postures adaptés au poste de travail en tenant compte des contraintes liées à chaque individu
- Mise en pratique des techniques
- Apprentissage d'exercices : exercices d'étirement, exercices de posture de soulagement

SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL : MAINTIEN ET ACTUALISATION DES COMPÉTENCES

OBJECTIFS

- Pour que son certificat reste valide, le SST doit suivre périodiquement une session de maintien
- Intervenir sur son lieu de travail pour porter secours
- Mettre ses compétences en matière de prévention au service de l'entreprise

1 jour (7h)

160€ HT soit 192€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne titulaire du SST souhaitant mettre à jour ses compétences.

PRÉREQUIS

Avoir obtenu le Certificat SST (arrivant à expiration).

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation. Délivrance du certificat SST renouvelé.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Connaître le cadre juridique de l'intervention du secouriste
- Réaliser une protection adaptée
- Examiner la ou les victimes
- Alerter en fonction de l'organisation
- Secourir
- Situer le rôle du SST dans l'organisation de la prévention en entreprise
- Contribuer à la mise en œuvre d'actions de prévention
- Informer les personnes dans le plan d'organisation interne de la prévention

TRAVAIL EN HAUTEUR AVEC PORT DU HARNAIS DE SÉCURITÉ

OBJECTIFS

- Connaître les dispositions légales et réglementaires
- Savoir évaluer les risques en matière de travail en hauteur
- Être capable de vérifier, régler et utiliser son équipement de protection individuelle anti-chute et de reconnaître et s'adapter aux différentes situations de travail en hauteur

1 jour (7h)

320€ HT soit 384€ TTC/pers.



PUBLIC

Toute personne ayant à intervenir en hauteur, même occasionnellement. Personnel d'encadrement, responsable sécurité.

PRÉREQUIS

Être âgé d'au moins 18 ans. Être apte médicalement au travail en hauteur.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Sensibilisation : conséquences d'une chute, calcul des forces de choc, statistiques, facteur de chute et tirant d'air, effet de pendule
- Protection individuelle : les ancrages, les liaisons anti-chute, les harnais, les procédures à suivre pour le sauvetage d'une personne suspendue à un harnais
- Utilisation des EPI anti-chute : réglage du harnais, attache dorsale et sternale, différents types de harnais, choix et utilisation d'un ancrage, utilisation d'une longe, réalisation d'un ancrage temporaire, essais de suspension, analyse des risques

LA DÉMARCHE 5 S - ORGANISATION ET MÉTHODE DE TRAVAIL

OBJECTIFS

- Appréhender la démarche 5S en maîtrisant les principes fondamentaux et comprendre les enjeux pour l'entreprise
- Participer à l'amélioration continue de votre entreprise en maîtrisant les clés de la mise en place d'un chantier 5S

2 jours (14h)

800€ HT soit 960€ TTC/pers.



PUBLIC

Manager, personnel d'encadrement, chef(fe) d'équipe, acteur/trice de la démarche qualité, la responsable qualité.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Appréhender les fondamentaux du Lean management
- Méthode 5S, les standards et le principe du management visuel
- SEIRI : débarras, SEITON : rangement, SEISO : nettoyage, SEIKETSU : ordre, SHITSUKE : rigueur
- Le management et les équipes dans le cadre d'une démarche 5S
- Assurer le lancement et le pilotage d'un chantier 5S
- Synthèse de la démarche 5S dans une entreprise

PRATIQUE DE L'AUDIT INTERNE QSE

OBJECTIFS

- Utiliser la méthodologie pour mener à bien des audits efficaces
- Rédiger des écarts exploitables
- Savoir rédiger et commenter un rapport d'audit
- Identifier les outils permettant de suivre la mise en œuvre et l'efficacité des actions correctives et/ou préventives

2 jours (14h)

800€ HT soit 960€ TTC/pers.



PUBLIC

Collaborateur/trice amené(e) à pratiquer des audits internes.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Préparer efficacement la réalisation de l'audit
- Réflexes et outils pour conduire les audits : réunion d'ouverture et de clôture, réalisation, détection des écarts, rapport d'audit
- Aspect relationnel entre auditeurs et audités
- Nouvelles approches : l'approche par l'évaluation du risque, l'évaluation de l'efficacité des processus et de leurs interactions, la rédaction et la classification des opportunités d'amélioration, la présentation d'outils de suivi des rapports d'audits de mesure d'efficacité et de performance

DÉFINIR SA STRATÉGIE LEAN : METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE D'ENTREPRISE EFFICACE

OBJECTIFS

- Maîtriser les concepts et caractéristiques de la stratégie d'entreprise
- Mener une analyse stratégique de l'étude au plan d'action
- Piloter le déploiement de ses principales orientations stratégiques

2 jours (14h)

800€ HT soit 960€ TTC/pers.



PUBLIC

Professionnel(le) souhaitant obtenir une vision globale de la stratégie d'entreprise et maîtriser les derniers outils et méthodes pour assurer son déploiement opérationnel.

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Contexte et enjeux : rappel des principes fondamentaux du Lean Management, les risques à ne pas structurer/anticiper son déploiement, les origines et enjeux du concept de déploiement de politique
- Réaliser un état des lieux de la situation actuelle, poser les bases du projet, suivre le mode opératoire du diagnostic initial, exploiter la synthèse de l'état des lieux.
- Établir la vision
- Décliner la stratégie en cibles et objectifs
- Déployer, contrôler les résultats et corriger les écarts

DÉFINIR SA STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE/RSE

OBJECTIFS

- Prendre en charge sa mission de responsable Développement Durable-RSE
- Acquérir les bases et s'approprier les outils pour conduire avec succès une démarche de Développement Durable-RSE et intégrer les dimensions management de projet/conduite du changement

2 jours (14h)

800€ HT soit 960€ TTC/pers.



PUBLIC

Directeur/trice, responsable Développement Durable, chef(fe) de projet ou chargé(e) de mission Développement Durable ou RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises).
Directeur/trice, manager désirant s'engager dans le Développement Durable.

OUVERTURE DE LA SESSION

4 inscrits minimum, max. 8

PRÉREQUIS

Aucun.

MODALITÉ D'ÉVALUATION, CERTIFICATION

Feuilles émargement, QCM, attestation de fin de formation.

PROGRAMME/PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- Les fondamentaux de la RSE
- Comprendre les enjeux et principes du développement durable
- Découvrir l'ISO 26000 : norme internationale
- La mission du responsable RSE et sa mise en œuvre
- Construire un projet RSE
- Mettre en œuvre la démarche RSE dans l'entreprise
- Engager toute l'entreprise
- Accompagner, suivre, valoriser la démarche RSE
- Se repérer dans le reporting extra-financier, communiquer sur sa démarche RSE et garantir les résultats dans le temps

LANGUES

• Présentation	78
• Parcours langue	79
• Certifications	80



PRÉSENTATION

Centre d'Etude de Langues

B2M est adhérent au réseau des Centres d'Étude de Langues (CEL).
Le CEL est un réseau de proximité coordonné par CCI France et compte plus de **130 sites de formation** en langues étrangères sur le territoire métropolitain. Avec **plus de 50 ans d'expérience**, le réseau CEL est leader de la formation en langues.

B2M est devenu un partenaire privilégié des PME et des grands groupes privés et publics grâce à des formules pédagogiques adaptées à tous les niveaux de langues, tous les secteurs d'activités et tous les postes.

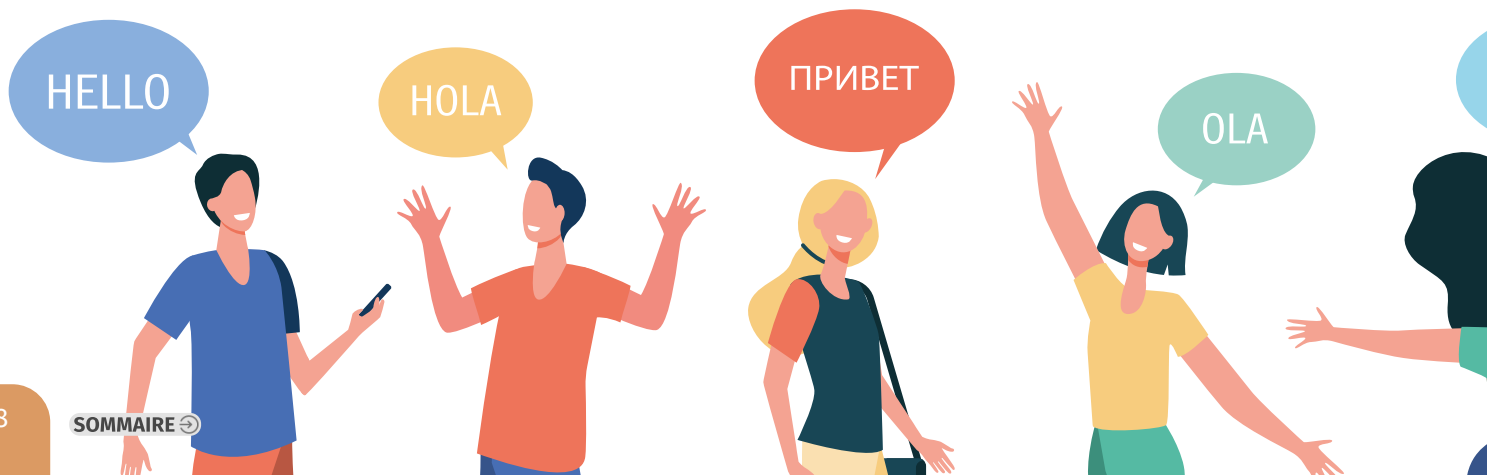
Choisir B2M, c'est gagner en liberté

- Liberté dans le choix de sa formation
- Liberté dans le développement de ses compétences en exprimant ses besoins personnels et professionnels
- Liberté de valider et certifier ses acquis afin de les valoriser auprès de son employeur ou d'un recruteur.

LES DIFFÉRENTES LANGUES PROPOSÉES, DU NIVEAU DÉBUTANT AU PERFECTIONNEMENT :

 ANGLAIS	 ITALIEN
 ESPAGNOL	 PORTUGAIS
 ALLEMAND	 RUSSE
 POLONAIS	 FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE (FLE)

*B2M propose, aussi, des services d'interprétariat et de traduction de documents.
Consultez-nous !*



LE PARCOURS LANGUE

B2M vous accompagne tout au long de votre parcours d'apprentissage d'une langue étrangère.

LES ÉTAPES DU PARCOURS LANGUE

Test de niveau

- Vous réalisez un test en ligne (offert) pour évaluer votre niveau et exprimez vos besoins sur www.oscar-cel.com



- 1 Créez votre compte gratuit sur OSCAR et choisissez la langue dans laquelle vous souhaitez être testé
- 2 Choisissez le CEL MONTAUBAN
- 3 Faites votre test évolutif (10-15 minutes)
- 4 Identifiez vos besoins en formation et visualisez votre résultat

Création et proposition du programme

Nos conseillers vous contactent pour vous proposer une formation adaptée en fonction de :

- vos besoins de formations (communication courante, professionnelle, technique)
- des différentes modalités pédagogiques (en présentiel/à distance/blended et en individuel)
- de vos disponibilités (dates et horaires)

Suivi de la formation

- Cours et échanges avec nos formateurs experts
- Préparation aux certifications possibles



LES CERTIFICATIONS

Vous avez la possibilité de valoriser vos acquis par une certification en fin de formation.

LES DIFFÉRENTES CERTIFICATIONS EN LANGUES



Certification TOEIC



ANGLAIS

CPF



Certifications BRIGHT



ANGLAIS

CPF



ESPAGNOL



PORTUGAIS



ITALIEN



RUSSE



ALLEMAND



FRANÇAIS



Certifications CLOE

Compétences inscrites au Répertoire
Spécifique de France Compétences.



ANGLAIS

CPF



ITALIEN

CPF



ALLEMAND

CPF



FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

CPF



ESPAGNOL

CPF



I CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE FORMATION

Article 1 – Objet et champ d'application

1.1. Les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles CCI FORMATION 82 consent au responsable de l'inscription, acheteur professionnel, et/ou participant à la formation (individuellement ou collectivement le « Client ») qui l'accepte, une formation issue de l'offre de formations de CCI FORMATION 82. Le Client et CCI FORMATION 82 sont respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ». Les présentes CGV sont complétées par le règlement intérieur accessible sur le site Internet de B2M : b2m-formation.com. Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des CGV. Sauf dérogation formelle et expresse de CCI FORMATION 82, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Ces CGV sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice. Le site B2M Formation porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. Ces modifications ne peuvent ouvrir de droit à aucune indemnité au profit du Client.

1.2. Ces CGV concernent les formations présentielles, incluant, ou non, des modules digitaux effectués par le Client à distance. Les formations présentielles peuvent être réalisées dans les locaux de CCI FORMATION 82, dans des locaux loués par CCI FORMATION 82 ou dans les locaux du Client. Les formations concernées s'entendent des formations proposées aux catalogues et sur le site Internet de CCI FORMATION 82 (« formations inter ») ainsi que des formations organisées à la demande du Client pour son compte ou pour le compte d'un groupe fermé de clients (« formations intra »). Il est entendu que le terme « formation » seul concerne chacun des types de formations précités.

Article 2 – Modalité d'inscription

2.1 Formations INTER et INTRA

La demande d'inscription à une formation INTER ou INTRA doit être faite par le Client par l'un des moyens suivants :

Une inscription sur notre Site Internet ou suite à une demande par téléphone,

L'envoi d'un email indiquant la demande d'inscription et contenant les coordonnées du Client (nom, prénom, fonction, adresse, raison sociale le cas échéant), ainsi que les dates, l'intitulé de la formation, et le nombre de participants que le Client souhaite inscrire ;

L'envoi d'un devis accepté complété et signé par le Client par mail ou courrier.

Toute commande est ferme et définitive.

Toute demande d'inscription, donne lieu à l'établissement d'une convention de formation, que le Client doit retourner à CCI FORMATION 82, datée, signée et revêtue du cachet de l'entreprise.

Un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis pour chaque formation et précisés sur le programme transmis correspondant.

La tenue de la session est confirmée au plus tard 7 jours ouvrés avant la formation, le Client reçoit alors une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exacts et le lieu de la formation. Le lieu de formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel.

Dans les 15 jours ouvrés qui suivent la formation, CCI FORMATION 82 adresse aux personnes indiquées par le Client lors de la commande, la facture de la formation ainsi que l'attestation de fin de formation. Il appartient au Client de vérifier l'imputabilité de l'action de formation.

2.2 Formations ouvertes à distance (FOAD)

Le E-learning consiste en la dispensation de formations ouvertes à distance par l'utilisation de modules de formation dans un espace électronique sécurisé. Dans le cadre du E-Learning, CCI Formation 82 consent au client un accès au service de la plateforme au profit de l'utilisateur final. A réception du devis signé, CCI Formation 82 transmet à l'adresse électronique de l'utilisateur, un identifiant et un mot de passe lui offrant un droit d'accès au(x) module(s) objet de la sélection du client. Sauf dans le cas d'une subrogation de l'OPCO par le client, une facture est établie et adressée au client dès la création par CCI Formation 82 des codes d'accès permettant l'accès au(x) module(s).

À l'issue de la formation, CCI FORMATION 82 adresse au Client : facture, certificat de réalisation et attestation de formation stagiaire.

Article 3 – Modalités de formation

CCI FORMATION 82 est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence. Les durées des formations sont précisées sur le site Internet et sur les documents de communication de CCI FORMATION 82. Les formations INTER sont dispensées dans les locaux de CCI FORMATION 82, les formations INTRA peuvent être assurées dans les locaux de la CCI FORMATION 82 ou du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit (a minima, un ordinateur, un vidéoprojecteur, un paperboard et une connexion wifi). Les participants des formations réalisées dans les locaux de CCI FORMATION 82 sont tenus de respecter le règlement intérieur des lieux. Si la formation se déroule hors des locaux de CCI FORMATION 82, les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil. CCI FORMATION 82 se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

CCI FORMATION 82 ne saurait être tenue responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation remise au Client, cette dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la formation et n'engagent en aucun cas CCI FORMATION 82 sur leur exhaustivité. Il est précisé en tant que de besoin que CCI FORMATION 82 n'est pas tenue d'assurer une quelconque mise à jour de la documentation postérieurement à la formation.

I CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE FORMATION

Article 4 – Tarifs et conditions de règlement

4.1 Tarifs

4.1.1 Formations INTER

Les prix des formations INTER sont indiqués en euros HT sur les supports de communication de CCI FORMATION 82 et le devis. Les prix n'incluent pas les repas, qui restent à la charge du Client.

Toute formation commencée est due en totalité.

4.1.2 Formations INTRA

Les prix des formations INTRA sont indiqués en euros HT sur la proposition commerciale adressée au Client.

4.2 Conditions de règlement

4.2.1 Les factures sont payables à réception ou le cas échéant selon l'échéancier convenu, sans escompte, par chèque ou virement. En cas de retard de paiement, et conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, des pénalités de retard sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement qui figure sur la facture. Une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement s'ajoutera systématiquement à ces pénalités.

4.2.2 En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, il appartient au Client :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- De l'indiquer explicitement sur son devis en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur

Si CCI FORMATION 82 n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Si l'organisme collecteur ne prend en charge que partiellement le prix de la formation, le reliquat sera facturé au Client. En cas de non-paiement par l'organisme collecteur des frais de formation pour quelle que cause que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

Article 5 – Annulation, modification ou report des formations par CCI FORMATION 82

CCI FORMATION 82 se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation, notamment lorsque le nombre de participants à cette formation est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le Client au plus tard 7 jours calendaires avant la date de la formation. CCI FORMATION 82 n'est tenue à aucune indemnité d'aucune sorte. CCI FORMATION 82 se réserve le droit de remplacer un formateur défaillant par une personne aux compétences techniques équivalentes ou s'engage à reporter la formation dans les meilleurs délais. Lorsque le report de la formation à une date ultérieure n'est pas possible et qu'aucune autre session n'est programmée, CCI FORMATION 82 procède au remboursement de la totalité du prix de la formation à l'exclusion de tout autre coût. CCI FORMATION 82 peut être contrainte d'annuler une formation pour cas de force majeure, tels que définis par le Code civil, et s'engage à organiser une nouvelle session de formation dans les meilleurs délais.

Article 6 – Annulation, report de participation ou remplacement du participant par le Client

6.1 Formation INTER

Le Client peut demander l'annulation ou le report de sa participation à une formation inter, sans frais, si la demande formulée par écrit parvient à CCI FORMATION 82 au moins 10 jours ouvrés avant la date de la formation. L'annulation ou le report est effectif après confirmation CCI FORMATION 82 auprès du Client. En cas d'annulation de sa participation par le Client après le 10ème jour ouvré précédant la date de début de la formation, CCI FORMATION 82 facturera au Client la totalité du prix de la Formation. En cas d'absence à la formation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure dûment reconnue, le Client sera redevable de l'intégralité du montant de sa formation. En cas d'absence pour raisons de santé justifiée par un certificat médical, le participant défaillant pourra reporter son inscription sur la prochaine session programmée. À défaut, il sera redevable de l'intégralité du prix de la formation.

Article 7 – Renseignements et réclamations

Toute commande, demande d'information ou réclamation du Client relative aux CGV devra être formulée par écrit à CCI FORMATION 82 - 61 avenue Gambetta 82000 Montauban, qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Article 8 – Responsabilité

Le Client est seul responsable de la consultation, du choix de la formation fournie par CCI FORMATION 82. CCI Formation 82 garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits Services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client. La responsabilité de CCI Formation 82 ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer CCI Formation 82, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de 48h ouvrés à compter de leur découverte.

Cci Formation 82 rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de CCI Formation 82 serait retenue, la garantie de CCI Formation 82 serait limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Services.

La responsabilité de CCI FORMATION 82 ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de CCI FORMATION 82 serait retenue, le montant total de toute somme mise à la charge de CCI FORMATION 82 ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la formation concernée.

I CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE FORMATION

Article 9 – Données Personnelles

9.1 - Droit de propriété intellectuelle

CCI Formation 82 reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, tout support etc., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, supports, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

9.2 - Données personnelles

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par CCI Formation 82. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est CCI FORMATION 82. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire. Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, CCI Formation 82 s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime. Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, adhésion du prestataire externe au « Privacy Shield », adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse email suivante : VosDonnees@cci-formation.fr en cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Article 10 – Divers

10.1 Si l'une quelconque des clauses des CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité ni des présentes CGV ni de la formation concernée.

10.2 Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à son application.

10.3 CCI FORMATION 82 est autorisée à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de CCI FORMATION 82, laquelle demeure responsable à l'égard du Client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

10.4 - Langue du contrat - Droit applicable

Les présentes Conditions générales sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

10.5 - Acceptation du Client

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables à CCI FORMATION 82 même s'il en a eu connaissance.

10.6 - Tout litige né à l'occasion de l'exécution de la convention de formation fera l'objet d'une tentative de résolution à l'amiable dans un délai de trente (30) jours à partir de la date de la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception, que la partie qui soulève le différend devra avoir adressée à l'autre. À défaut de résolution amiable du litige dans les conditions précitées, les différends seront portés exclusivement devant le tribunal de commerce de Montauban.



Former pour l'entreprise, notre métier



61 Av. Gambetta
82000 Montauban



05 63 21 71 00



www.b2m-formation.com



formationprofessionnellecontinue@cci-formation.fr

b2m-formation.com

Suivez-nous sur les réseaux !



CCI TARN-ET-GARONNE