

SYMPHONIES



CATALOGUE

FORMATIONS

Ressources humaines et management

Gestion

Communication d'entreprise

Efficacité professionnelle et développement personnel

Bureautique



SYMPHONIES a pour ambition l'accompagnement professionnel pour tous

Convaincus que le fait de mener les collaborateurs et les managers sur des axes de progrès est un véritable levier de performance pour l'entreprise, notre objectif premier est de guider nos clients dans leurs projets dans une logique d'amélioration continue et de professionnalisation.



Datadock

Référencée au DATADOCK, SYMPHONIES répond parfaitement aux critères du **décret qualité du 30 juin 2016**.

Nos formateurs, **experts dans leur domaine d'intervention**, disposent d'une grande maîtrise opérationnelle et d'une expérience significative.

Ils se déplacent **dans vos locaux** et vous apportent une compétence métier en adéquation avec vos besoins spécifiques.

Des **programmes de formation personnalisés** peuvent être mis en oeuvre afin de répondre au mieux à vos attentes.

LES FORMATIONS SYMPHONIES

Ressources humaines et management

L'entretien professionnel et le bilan de parcours a 6 ans.....	5
Réussir ses entretiens de recrutement	6
L'entretien professionnel et l'entretien d'évaluation	7
L'absentéisme et l'entretien de retour après absence.....	8
Elaborer, piloter et présenter le plan de développement des compétences	10
Piloter le budget formation	12
La paie - niveau 1	13
La paie - niveau 2	15
La paie - niveau 3	16
Piloter la masse salariale.....	18
La gestion du personnel.....	20
Nouveaux managers, réussir sa prise de poste.....	21
Intégrer la fonction rh dans les pratiques de management.....	22
Manager une équipe.....	23
Appréhender et conduire le changement	24
Managers : communiquer, anticiper et gérer les conflits	25
Conduite de réunion	27
Developper sa prestance a l'oral et son leadership en reunion	28
Developper son leadership	30
Responsabilité sociale des entreprises : communiquer sur ses engagements	31

Gestion : comptabilité, contrôle de gestion, trésorerie, fiscalité, finance

Comptabilité pour non comptables	32
Lire et comprendre un bilan et un compte de résultat	33
Maîtrise de la tva	34
Elaborer et suivre les budgets.....	36
Maîtriser la clôture des comptes.....	37
Le contrôle de gestion	39
Gestion de la trésorerie	40
Gestion et prévision de la trésorerie	42
Gestion des stocks	43
Finance pour non financiers.....	44

Efficacité professionnelle et développement personnel

Renforcer son aisance dans le milieu professionnel	45
Communication et techniques de vente - niveau 1	46
Formateurs internes, réussissez vos interventions	47
Relance client par téléphone.....	49
Réussir ses entretiens et réunions à distance.....	50
Les outils pour trouver, hiérarchiser et comparer des idées.....	51
Développer votre esprit de synthèse dans vos écrits professionnels et vos allocutions	52
Réussir vos mails, comptes-rendus et notes	53
Assistante, savoir faire et savoir être	54
Gestion du temps et des priorités.....	56



Communication et gestion des conflits	57
Gestion des conflits	58
Prise de parole en public	59
Développer sa confiance en soi	60
Développer les capacités de votre mémoire	61
Developpez vos capacites de concentration	62
Communication d'entreprise	
La communication d'entreprise	63
Développer et optimiser votre communication interne	64
Elaborer et suivre votre plan de communication	65
Concevoir vos supports de communication	66
Reussir sa communication evenementielle	67
Assistant (e) de communication	69
Chargé (e) de communication	70
Relations presse	71
Bureautique	
Word initiation	72
Word perfectionnement	73
Word publipostage	74
Word document long	75
Excel initiation	76
Excel intermédiaire	77
Excel perfectionnement	79
Powerpoint, communication professionnelle	81

L'entretien professionnel et le bilan de parcours à 6 ans

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître le nouveau cadre légal de l'entretien professionnel
- Maîtriser les modalités de sa mise en oeuvre
- Comprendre les enjeux du nouvel entretien professionnel
- Préparer et structurer ses entretiens professionnels
- Anticiper et préparer le bilan de parcours à 6 ans
- Concevoir des outils adaptés
- Améliorer ses techniques d'entretien

PROGRAMME

Définition et cadre général de l'entretien professionnel

- Un rendez-vous obligatoire : le cadre légal, Art. L. 6315-1 du code du travail
- Les enjeux de l'entretien professionnel
- L'entretien professionnel : outil de gestion des RH
- Les modalités de l'entretien professionnel : qui est concerné ? Qui en prend l'initiative ?
- Qui le conduit ? Comment se déroule-t-il ?
- Le contrôle des IRP
- Une démarche positive pour l'ensemble des acteurs concernés

La structure de l'entretien professionnel

- Maîtriser les étapes clés, le contenu
 - Bilan de la période écoulée
 - Analyse des besoins et des objectifs
 - Articulation vie professionnelle / vie privée
 - Evolutions envisageables
- Construire un support à l'entretien professionnel
- Assurer le suivi et la traçabilité des entretiens

La préparation de l'entretien professionnel

- Planifier les entretiens
- Recueillir des informations
 - Recueillir des informations relatives à l'entreprise
 - Recueillir des informations relatives au collaborateur
 - Recueillir des informations relatives aux dispositifs de développement et de professionnalisation existants
- Organiser l'entretien, informer et convoquer

Conduire les entretiens - Mises en situation et jeux de rôle

- Faciliter l'échange, maîtriser les techniques d'entretien
 - Ecoute active
 - Techniques de questionnement
 - Les codes de communication
- Rédiger le compte-rendu

Gérer le parcours sur 6 ans

- Obligation de réaliser un état des lieux récapitulatif du parcours professionnel du salarié tous les 6 ans
- Le suivi des entretiens professionnels, les indicateurs à vérifier sur 6 ans
- Le support du bilan de parcours à 6 ans
- Les sanctions prévues par la loi

REFERENCE

RHM/EP

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Tout acteur des ressources humaines
(DRH, RRH, RF, assistante RH, responsable gestion des compétences, ...)

Tout manager devant conduire les entretiens professionnels

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative
Apports théoriques
Echanges d'expériences
Mises en situation
Jeux de rôle
Quiz



Réussir ses entretiens de recrutement

OBJECTIFS PEDAGOGIQUE

- Maîtriser les étapes de l'entretien de recrutement
- Appréhender les outils du dialogue et conduire les entretiens
- Savoir rédiger un compte rendu de recrutement

PROGRAMME

La préparation de l'entretien de recrutement

- Que cherche-t-on à évaluer ?
- Définir le besoin et le profil du candidat : identifier les compétences et qualités requises
- Présélectionner les candidats
- Les informations à recueillir au préalable
- Les outils sur lesquels s'appuyer
- Se doter de supports

Les étapes de l'entretien de recrutement

- Le processus de l'entretien de recrutement, les phases principales
- Les thèmes à explorer
- Outils et techniques

Conduire les entretiens

- Faciliter l'échange, maîtriser les techniques d'entretien
- Appréhender les outils du dialogue : écoute active, techniques de questionnement, reformulation, codes de communication
- L'attitude de la personne en charge du recrutement et les différents types de recruteurs
- Communiquer pour comprendre, motiver, créer une relation de confiance
- Les principales questions et leurs objectifs
- Recueillir des informations, émettre des hypothèses, les vérifier
- La méthode STAR
- La prise de note

Le compte rendu de recrutement

- Rédiger le compte-rendu
- Préparer la décision
- Faire un retour constructif au candidat

REFERENCE

RHM/ER

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Tout acteur des ressources humaines
(Dirigeants, managers, DRH, RRH)

Toute personne devant conduire les entretiens de recrutement

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Mises en situation

Jeux de rôle

Quiz

L'entretien professionnel et l'entretien d'évaluation

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Différencier les entretiens professionnels et les entretiens annuels d'évaluation
- Comprendre les enjeux
- Préparer et structurer ses entretiens
- Améliorer ses techniques d'entretien

PROGRAMME

L'entretien professionnel

Cadre général

- Un rendez-vous obligatoire
- Les enjeux de l'entretien professionnel
- Les modalités de l'entretien professionnel : qui est concerné ? Qui en prend l'initiative ? Qui le conduit ? Comment se déroule-t-il ?
- Suivi et traçabilité

La structure de l'entretien professionnel

- Maîtriser les étapes clés, les thèmes à aborder
- Le bilan de parcours à 6 ans

La préparation de l'entretien professionnel

- Sensibiliser l'ensemble des acteurs
- Recueillir des informations au préalable
- Organiser l'entretien
- Supports et guides d'utilisation
- **Réflexion commune, exemples de documents à commenter**

L'entretien annuel d'évaluation

Qu'est-ce que l'entretien d'évaluation ?

- Définition
- Les objectifs de l'entretien d'évaluation
- Les modalités de mise en oeuvre
- Suivi et traçabilité

La structure de l'entretien d'évaluation

- Le contenu, les rubriques possibles
- Les domaines abordés

La préparation de l'entretien d'évaluation

- Communiquer autour de l'EAE
- Recueillir des informations au préalable
- Organiser l'entretien
- Supports et guides d'utilisation, mise en place d'indicateurs
- **Réflexion commune, exemples de documents à commenter**

Conduire les entretiens

- Encourager l'échange, soigner l'accueil et créer un climat de confiance
- Maîtriser les techniques d'entretien : appréhender les outils du dialogue et adapter sa posture
- Faciliter l'expression en adoptant une posture de manager coach
- **Retours d'expérience et Jeux de rôle**

REFERENCE

RHM/EPE

DUREE

1 jour, 7 heures

PROFILS

Acteurs des ressources humaines
Managers, chefs d'équipes...
devant conduire les entretiens

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative
Apports théoriques
Echanges d'expériences
Mises en situation



L'absentéisme et l'entretien de retour après absence

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appréhender les facteurs et les enjeux de l'absentéisme
- Préparer, structurer et mener l'entretien de retour après absence
- Faciliter l'intégration du collaborateur de retour d'absence et adapter son environnement de travail si nécessaire
- Améliorer ses techniques d'entretien et enrichir son savoir-être

PROGRAMME

Les causes de l'absentéisme

- Faire un état objectif de l'absentéisme
- La typologie des absences
- Les causes multifactorielles de l'absentéisme
- Les répercussions et les conséquences
- Lutter contre l'absentéisme

Exercice pratique : recherches de solutions pour réduire l'absentéisme

Le retour d'absence

- La reprise de contact
- Les enjeux, 3 dimensions à prendre en compte

Pérenniser le retour sur le poste de travail

- Risques et précautions à prendre
- L'intérêt pour le collaborateur et pour l'équipe
- Etablir un plan d'actions

Jeux de rôle : accueillir un collaborateur de retour d'absence

Préparer et structurer l'entretien de ré-accueil

- Préparer l'entretien
- Les erreurs à éviter
- Clôturer l'entretien
- Le bilan et le suivi
- Construire un support

Exercice pratique : construire un support

Le contexte juridique

- Les différents congés maladie
- Le reclassement

Conduire les entretiens

- Faciliter l'échange
- Appréhender les outils du dialogue : l'écoute, les modes de communication, les représentations sensorielles, les imprécisions et filtres du langage, le questionnement, la reformulation, la communication positive

Jeux : Savoir écouter, l'objet mystère

Adapter sa posture à notre interlocuteur

•

REFERENCE

RHM/EA

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Dirigeants, managers, DRH, RRH...

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Jeux de rôle

Quiz



- Analyser le comportement du collaborateur
- Adopter les comportements adaptés en fonction de notre interlocuteur
- Gérer les situations difficiles : techniques de gestion des conflits, formuler une critique ou exprimer une colère avec assertivité

Jeux de rôle : la méthode DESC

Les freins à la reprise du travail

- Amener le collaborateur à s'exprimer en adoptant une posture de coach
- Déterminer les besoins de votre interlocuteur
- Transformer les résistances au changement en ressources potentielles

Se monter ferme

- Savoir dire non
- Refuser des demandes
- Faire face à la critique ou la colère de l'autre

Jeux de rôle : Simulation d'un entretien de retour après absence

Elaborer, piloter et présenter le plan de développement des compétences

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Respecter les obligations de l'employeur en matière de formation professionnelle
- Appréhender une méthodologie pour bâtir un plan de développement des compétences en adéquation avec la stratégie de l'entreprise et les dispositions légales
- Recueillir et arbitrer les besoins de formation
- Communiquer sur le plan de développement des compétences et le présenter aux instances représentatives du personnel
- Piloter et développer la démarche formation
- Transformer la dépense formation en investissement productif

PROGRAMME

La démarche formation

- Définitions : Qu'est-ce qu'une politique formation ? Qu'est-ce qu'un plan de formation ?
- Les acteurs internes
- Le rôle du Responsable formation

Bâtir un plan de développement des compétences en adéquation avec la stratégie de l'entreprise et les dispositions légales

- Les évolutions législatives
- Les obligations de l'employeur
- Les logiques de l'investissement formation
- Tenir compte du contexte socio-économique de l'entreprise
- Définir les axes prioritaires et structurer les besoins
- Rédiger la note d'orientation et la note de lancement

Recueillir, analyser, arbitrer et hiérarchiser les besoins de formation

- Qu'est-ce qu'un besoin de formation ?
- Les méthodes de recueil : les macro-besoins, les besoins collectifs, les besoins individuels
- La méthode matricielle
- La gestion des besoins hors plan
- Analyser, arbitrer et hiérarchiser les besoins

Elaborer le plan de développement des compétences

- Le processus d'élaboration du plan de développement des compétences
- Exemple de calendrier
- Le budget formation
- Le contenu, les objectifs du plan de développement des compétences
- La contractualisation
- Les typologies des actions de formation
- Mettre en place un support
- Comparatifs des modes d'organisation d'une action de formation
- Les méthodes pédagogiques
- GPEC et formation
- Les dispositifs d'accès à la formation
- Chiffrer les besoins de formation
- La clause de dédit-formation
- Sélectionner les prestataires, les critères de choix

Consulter les IRP, communiquer sur le plan de formation

- Les IRP, rappel
- Respecter la procédure de consultation
- Préparer les documents à communiquer aux IRP
- Les tableaux de bord et les indicateurs

REFERENCE

RHM/PF

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Tout acteur des ressources humaines ayant en charge la gestion de la formation professionnelle (Responsable formation, assistant formation, Responsable des ressources humaines...)

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Etude de cas

Exemples de supports à commenter

Quiz



- Le modèle d'évaluation de D. Kirkpatrick
- Organiser la communication RH liée à la formation professionnelle, faciliter l'adhésion à la démarche formation

Piloter le budget formation

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître les obligations financières de l'employeur en matière de formation professionnelle
- Budgétiser les dépenses formations
- Identifier les sources de financement
- Optimiser les achats de formation
- Assurer le suivi budgétaire
- Transformer la dépense formation en investissement productif

PROGRAMME

Le budget formation

- Définition
- Les différentes dépenses formation
- Les logiques d'investissement
- Les 5 composantes pour optimiser le budget formation
- La construction budgétaire
- L'analyse préalable à l'optimisation du budget formation

Les obligations de l'employeur, l'évolution du cadre légal

- Les différentes contributions (légale, conventionnelle et volontaire)
- La réorganisation des financeurs
- Les dispositifs d'accès à la formation et le départ des salariés en formation
- Qui prend l'initiative de l'action de formation ?
- Quel statut pour le salarié en formation ?

Le cadre légal des actions de formation

- Les typologies des actions de formation
- Les critères et les indicateurs de coût
- Comparaison des dépenses formation selon le type d'action mise en oeuvre
- Le budget type d'une action de formation

Réaliser le plan de développement des compétences et le budget formation

- Les méthodes de recueil : macros besoins, besoins collectifs, besoins individuels, méthode matricielle
- Arbitrer et hiérarchiser les besoins
- La gestion des besoins hors plan
- Optimiser le budget

Identifier les sources de financement

- Panorama des financements externes mobilisables

Piloter le plan de développement des compétences et maîtriser les coûts

- Les critères de sélection des prestataires
- La négociation avec les organismes de formation
- Le suivi du budget
- Le modèle d'évaluation de D. Kirkpatrick
- Elaborer un tableau de bord, choisir des indicateurs pertinents
- Valoriser l'investissement formation auprès du CE
- Organiser la communication RH liée à la formation professionnelle

REFERENCE

RHM/BF

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Tout acteur des ressources humaines ayant en charge la gestion de la formation professionnelle (Responsable formation, assistant formation, Responsable des ressources humaines...)

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Quiz

La paie - niveau 1

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Etablir la fiche de paie en fonction des variables de paie.
- Connaître le mécanisme des cotisations sociales.
- Calculer les indemnités lors d'un départ et le solde de tout compte.

PROGRAMME

Le bulletin de paie : présentation

- Connaître la structure du bulletin : salaire brut, cotisations sociales et fiscales,...
- Appréhender les bases juridiques du bulletin de paie.
- Distinguer les mentions obligatoires, interdites et facultatives.
- Identifier les obligations de l'employeur : les modes de paiement...

Travaux pratiques : Elaborer une matrice pour calculer le salaire brut, les charges sociales et le net à payer.

Les différents éléments de rémunération

- Connaître les formalités d'embauche.
- Connaître durée légale et conventionnelle.
- Comprendre les éléments de la fixation du salaire.
- Evaluer les accessoires de salaires : primes, gratifications, bonus.

Travaux pratiques : Déterminer les maximales de temps. Vérifier l'assiette du SMIC.

Temps de travail et bulletin de paie

- Gérer les heures supplémentaires.
- Discerner heures assimilées ou non à du temps de travail effectif.
- Mettre en pratique la proratisation du salaire lors d'entrée ou sortie en cours de mois.
- Appliquer les repos compensateurs.
- Comprendre le recours aux heures complémentaires.
- Connaître les règles régissant les heures de nuit.
- Estimer l'allocation de formation hors temps de travail.

Travaux pratiques : Calcul des heures supplémentaires et des repos compensateurs. L'allocation de formation HTT.

Comptabiliser les absences

- Appliquer la rémunération des congés payés.
- Déterminer la valorisation des absences.
- Les arrêts de travail : maladie, maternité, accident du travail.
- Comprendre la garantie du net fixée par les conventions collectives.

Travaux pratiques : Déterminer la rémunération du salarié absent pour maladie, calcul de l'indemnité journalière, congé payé, retenue pour absence.

Les cotisations sociales

- Connaître les organismes collecteurs et leurs spécificités.
- Déterminer les bases des cotisations.
- Comprendre la proratisation du plafond de la sécurité sociale.
- Différencier les cotisations sociales et leur taux.
- Distinguer les règles et spécificités à appliquer aux cadres.
- Calculer les exonérations de charges sur les bas salaires.

REFERENCE

RHM/P1

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Comptables uniques de PME, assistantes RH, DRH. Toutes personnes souhaitant avoir les bases en paie.

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



Travaux pratiques : Identifier les cotisations sociales sur un bulletin de paie.

La dernière paie et le solde de tout compte

- Distinguer les différentes cause de rupture de contrat.
- Calculer les indemnités dues de fin de contrat.
- Fournir les documents de départ : certificat de travail, reçu pour solde de tout compte, attestation Pôle Emploi.

Travaux pratiques : Elaborer des bulletins de paie cadre et non cadre ou apprenti à l'aide d'un tableur

La paie - niveau 2

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Déterminer la rémunération du temps de travail lors de situations spécifiques
- Intégrer les divers avantages et frais possibles au bulletin de paie
- Elaborer un bulletin de paie en fonction des cotisations et différents plafonds
- Calculer les différentes régularisations : progressive, annuelle, Fillon

PROGRAMME

La rémunération du temps de travail

- La durée du travail : temps de travail effectif, durées maximales, heures d'équivalence,...
- Les aménagements du temps de travail.
- Les conventions de forfait.
- Les temps partiels.
- Les heures supplémentaires.
- Les heures complémentaires et le complément d'heures.

Travaux pratiques : Déterminer les heures supplémentaires, les heures complémentaires.

Les avantages en nature et les frais professionnels

- Calculer et réintégrer les avantages en nature dans le bulletin de paie.
- Intégrer les frais professionnels dans la paie.
- Les différents forfaits : nourriture, logement, indemnités kilométriques, grand déplacement en France, à l'étranger.
- Traiter les avantages en nature des dirigeants.

Travaux pratiques : Calcul des différents types d'avantages en nature.

Les cotisations et les plafonds de référence de la sécurité sociale

- Les composantes de l'assiette.
- Les plafonds de la sécurité sociale.
- Les bases particulières : CSG/CRDS et les bases des différents "Forfait Social".
- La cotisation Allocations Familiales.
- L'allègement de la loi Fillon.
- La déduction patronale TEPA.

Travaux pratiques : Effectuer un bulletin de paie en fonction des différents plafonds.

Les cotisations destinées aux régimes de retraite complémentaire

- Les régimes de retraites cadres et non cadres : AGIRC, ARRCO.
- La garantie minimale de points.

Travaux pratiques : Prise en compte dans le bulletin de paie des cotisations destinées aux régimes de retraite complémentaire.

La DSN

- Définition et points essentiels.
- Identifier les éléments de la DSN : mesures de simplification.

Régularisation progressive des bases de cotisation

- La régularisation progressive.
- La régularisation annuelle.

REFERENCE

RHM/P2

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Comptables uniques de PME, assistantes RH, DRH.

Toutes personnes souhaitant approfondir ses connaissances en paie.

PREREQUIS

Connaître les bases de la paie

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

La paie - niveau 3

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les éléments de retenues sur salaire
- Elaborer un bulletin avec indemnités journalières
- Calculer des retenues sur salaires
- Maîtriser les spécificités des contrats particuliers
- Calculer un solde de tout compte en cas de départ de l'entreprise ou en retraite

PROGRAMME

Les retenues sur salaire : éviter les retenues illicites

- Avance et acompte.
- Saisie-arrêt (avis tiers détenteur...).
- Gestion des pensions alimentaires.
- Quotité saisissable et incidence des personnes à charge.

Travaux pratiques : Calcul de retenues (ATD).

Les arrêts de travail

- Maladie, maternité et accident du travail : la gestion des indemnités journalières.
- Le complément de salaire au "net" et au "brut".
- Calcul des IJSS et mécanisme de la subrogation.
- Calcul de la Garantie au net.
- Indemnités de prévoyance (régime social).
- Temps partiel thérapeutique.
- Les impacts de la contre-visite médicale employeur.

Travaux pratiques : Elaboration d'un bulletin avec absences maladie et maternité.

Les spécificités des contrats particuliers

- Le contrat d'apprentissage.
- Le contrat de professionnalisation.
- Les stagiaires d'école.

Travaux pratiques : Identification du contrat le plus adéquat pour un profil donné et établissement de son premier bulletin de paie.

Le calcul des cotisations sociales

- Régularisation de l'assiette des cotisations plafonnées.
- La base CSG-CRDS
- La Garantie Minimale de Point (GMP).
- La gestion et le calcul des sommes isolées.
- Le calcul de la réduction Fillon.
- Les spécificités des paies de cadres.

Travaux pratiques : Optimisation des allègements Fillon.

Le calcul de la dernière paie et rupture du contrat de travail

- Le calcul de la précarité d'emploi des CDD.
- L'indemnité compensatrice de congés payés.
- L'indemnité de départ, la transaction et leurs limites.
- La rupture conventionnelle individuelle et collective
- Le licenciement pour inaptitude.
- Le licenciement économique.

REFERENCE

RHM/P3

DUREE

3 jours, 21 heures

PROFILS

Comptables uniques de PME, assistantes RH, DRH. Toutes personnes souhaitant maîtriser les mécanismes de la paie.

PREREQUIS

Connaître les bases de la paie

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



Travaux pratiques Quiz sur la paie en cas de rupture du contrat. Calcul de certaines indemnités.

Cotisations retraite supplémentaire et prévoyance complémentaire

- Limites d'exonération fiscale des cotisations salariales et patronales de prévoyance
- Limites d'exonération sociale des cotisations patronales de retraite supplémentaire
- Le calcul de réintégrations sociales et fiscales des cotisations retraites et prévoyance.

Travaux pratiques : Exemples de calcul de réintégrations

Piloter la masse salariale

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Simuler précisément l'évolution de la masse salariale.
- Construire un budget prévisionnel fiable et mieux piloter les évolutions de la masse salariale.

PROGRAMME

Définition et contenu de la masse salariale

- Le coût du salaire.
- Le salaire de base. Les primes et indemnités.
- Les éléments de rémunération.
- La variation du temps de travail et la protection sociale.
- L'épargne salariale.
- Les notions de la masse salariale.
- Distinguer frais de personnel et masse salariale.

Travaux pratiques : Calculer la masse salariale

Les facteurs d'évolution de la masse salariale

- L'impact des décisions stratégiques de l'entreprise.
- L'impact des décisions des pouvoirs publics.
- Le GVT (glissement-vieillesse-technicité).
- Le facteur augmentations. Les différents types d'augmentation.
- L'effet masse : le coût sur l'année.
- L'effet de report : le coût sur l'année suivante.

Travaux pratiques : Analyse et suivi des augmentations individuelles.

L'impact des mouvements de personnel

- L'analyse des mouvements de personnel.
- La mesure des effectifs. L'analyse des CDD.
- L'aménagement du temps de travail et les effectifs.
- Mouvements de personnel et variations d'activité.
- Les remplacements de personnel : effet Noria.
- Les changements de catégorie : effet de structure.
- Les variations de l'effectif : effet d'effectif. Les variations d'activité : variations d'horaires.
- Les variations des salaires moyens : ratio statistique.

Travaux pratiques : Calcul d'évolution d'une masse salariale.

L'impact du poids des charges salariales

- Evaluer ses charges et leur évolution.
- Calculer ses charges patronales et salariales.
- Les augmentations des taux de charges et du plafond.
- La prévoyance et les retraites surcomplémentaires.
- Les réductions et exonération de charges.
- La loi Fillon. La loi Tépa.
- L'impact des indemnités de chômage partiel.

Travaux pratiques : Elaborer un budget des frais de personnel.

Le suivi et le pilotage de la masse salariale

REFERENCE

RHM/MS

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Comptables uniques de PME, assistantes RH, gestionnaires de paie et DRH. Toutes personnes souhaitant piloter sa masse salariale.

PREREQUIS

Connaître les bases de la paie

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



- Qu'entend-on par pilotage de la masse salariale ?
- Les éléments d'un tableau de bord.
- Le suivi de la masse salariale.
- Le suivi des événements et des masses.
- les écarts et les actions correctives.

Travaux pratiques : Construction de tableaux de bord de suivi de la masse salariale.



La gestion du personnel

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Simuler précisément l'évolution de la masse salariale.
- Construire un budget prévisionnel fiable afin de mieux piloter les évolutions de la masse salariale

PROGRAMME

L'embauche et documents à établir

- Le recrutement. Les formalités d'embauche.
- Suivre les périodes d'essai, leurs reconductions.
- Technique de rémunération et gestion de la paie.
- Les obligations concernant les visites médicales.

Mise en situation : réponses aux questions de salariés sur la fiche de paie

La rédaction des contrats

- Les principaux contrats.
- Eléments légaux : mentions minimales obligatoires.
- La modification du contrat de travail.

Travaux pratiques : Vérifier la validité des mentions obligatoires sur un contrat.

La gestion du temps de travail et des absences

- Le temps de travail effectif et les limites de la durée de travail.
- Les RTT. Planning RTT.
- Les congés payés. Planning des congés payés.
- Formalités et autres absences. Renseigner le salarié sur ses droits.

Travaux pratiques : Etablir un planning pour les salariés. Calcul des congés payés (pris, solde).

Départ de l'entreprise

- Rupture du contrat. Démission, licenciement, rupture conventionnelle.
- Solde de tout compte. Documents obligatoires.
- Départ à la retraite.

Travaux pratiques : Compléter le dossier de départ d'un salarié dans le cas d'une démission ou d'un départ à la retraite.

La représentation et gestion des effectifs

- Les instances représentatives du personnel : composition et organisation;
- Connaître les rôles et les missions des IRP;
- Modalités de désignation des représentants.
- Gestion des absences

Travaux pratiques Mise en situation sur le rôle des IRP.

REFERENCE

RHM/GP

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Comptables uniques de PME, assistantes RH, gestionnaires de paie et DRH. Toutes personnes souhaitant mener à bien la gestion administrative du personnel.

PREREQUIS

Connaître les bases de la paie

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



Nouveaux managers, réussir sa prise de poste

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appréhender et développer sa posture de manager
- Prendre conscience de l'impact de sa communication
- Comprendre et optimiser la dimension humaine

PROGRAMME

Appréhender sa nouvelle fonction

- Les différents courants du management
- Le management contemporain
- Nouvelles missions, nouveau cadre, nouvelles règles du jeu
 - Cadre de la fonction du manager
 - Organisation de ses missions
 - Règles et fonctionnement avec les équipes
- Les différents styles de management (sous forme de jeux de rôle)
- Connaître et identifier son propre style de management
- Travailler sa posture de manager
 - Développer sa pratique managériale par une approche centrée sur l'autre
 - Mieux se connaître en tant que manager
 - Identifier ses valeurs et ses croyances
 - Identifier les points forts de ses collaborateurs
- Quelques outils de développement de gestion d'équipe
 - Agir et piloter
 - Définir des indicateurs de progression
 - Fixer des objectifs (méthode Smart)

Développer sa communication

- Les fondamentaux de la communication
 - Principes de l'écoute active
 - Le Vakog
 - Prendre en compte l'importance de la communication non verbale
 - Reformulation, donner des feedbacks positifs
 - Etre convaincant et convaincre
- S'adapter à son interlocuteur
 - Comprendre le fonctionnement de son interlocuteur
 - Identifier ses modes de fonctionnement
 - Savoir dire non avec pédagogie

Développer la motivation de vos équipes

- Fédérer autour de projets communs
 - Partager une vision et des valeurs
 - Développer son leadership pour entraîner ses équipes
 - Permettre à chacun d'acquiescer son autonomie

Développer l'autonomie des collaborateurs

- Qu'est-ce que la délégation ? Sens et interactions
- Niveaux de délégation et impacts
- Processus de la délégation

REFERENCE

RHM/MPP

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Nouveaux managers, chefs de projets gérant des équipes

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Jeux de rôles, Mises en situation,

Quiz

Réalisation d'un auto diagnostic personnalisé

Intégrer la fonction rh dans les pratiques de management

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Intégrer la fonction RH dans les pratiques de management
- Gérer et développer les compétences de son équipe
- Maitriser les entretiens clés

PROGRAMME

Comprendre la fonction RH

- Eléments clés de la fonction RH et du droit du travail
- Management et développement RH
- Recruter, intégrer, former et fidéliser
- Intégrer la fonction RH dans les pratiques de management
- Cas pratique : La GRH pour les managers - quiz, partage d'expériences

Contribuer au développement de ses collaborateurs

Etre révélateur de talents

- Evaluer et suivre les compétences de chaque membre de son équipe
- Identifier les compétences savoir-faire et les soft skills de chacun
- Les positionner en fonction des missions et des projets
- Les faire évoluer
- Identifier les besoins de formation
- Accompagner l'évolution de carrière de ses collaborateurs
- Utilisation de l'outil radar des compétences : cas pratiques d'appropriation
- Cas pratique : quiz, exercices de simulation

Les entretiens clés, véritables outils de management

- Spécificités et objectifs des différents entretiens managériaux
 - Connaître les différents entretiens : objectifs et finalités
- Respecter les étapes clés de la conduite d'un entretien
 - Accueil, diagnostic, plan d'action, conclusion
 - Instaurer un climat de dialogue positif dès le démarrage
- Les techniques de questionnement et de reformulation
- Cas pratique : simulations, jeux de rôles entre un manager et son collaborateur
- Définition d'objectifs et techniques de questionnement

Reporting

- Communiquer avec les services RH
- Mettre en place un reporting dédié de suivi des compétences et de l'évolution
- Identifier des indicateurs clés
- Réaliser une synthèse globale
- Etre force de proposition pour le développement de son service

REFERENCE

RHM/MRH

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Managers

Chefs de projets encadrant des équipes

PREREQUIS

Une première expérience en management est requise

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Jeux de rôles

Mises en situation

Quiz

Manager une équipe

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appréhender les rôles du manager
- Communiquer efficacement avec son équipe
- Adopter un comportement adapté au contexte
- Déléguer efficacement

PROGRAMME

Le rôle du manager

- Les responsabilités liées à l'organisation et à l'action
- Les responsabilités liées à la communication
- Les différents types de management
- Le leadership : qualités et compétences d'un leader, les différents styles de leadership
- Le rôle pédagogique

Communiquer efficacement avec son équipe

- La communication assertive et l'empathie
- Les codes de communication (verbal, para-verbal, comportement)
- Les représentations sensorielles
- Les imprécisions du langage
- La responsabilité dans la relation
- Le questionnement et la reformulation
- La communication positive
- Energie et ouverture dans la communication
- Communiquer avec ses collaborateurs
 - Pourquoi et comment communiquer
 - Les différents types d'informations à transmettre à son équipe
- Cadrer une réunion

Fixer des règles de fonctionnement

- Pourquoi et comment définir des règles
- Pourquoi et comment contrôler

Adopter un comportement adapté en cas d'erreur ou de faute

- Qu'est-ce qu'une erreur ? Comment la traiter ?
- Qu'est-ce qu'une faute ? Comment la traiter ?
- *Jeux de rôle : entretiens avec le collaborateur*

Gérer un conflit dans l'équipe

- Les techniques de gestion de conflit
- La méthode DESC
- Se positionner en tant que médiateur
- *Jeux de rôle*

Déléguer efficacement

- Pourquoi déléguer ?
- La pratique de la délégation

REFERENCE

RHM/ME

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Managers

Chefs de projets encadrant des équipes

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Jeux de rôles

Mises en situation

Quiz



Appréhender et conduire le changement

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appréhender le concept de changement et ses différentes étapes
- Comprendre et réduire les résistances au changement
- Identifier les leviers nécessaires à la réussite du changement
- Anticiper les risques de conflit et accompagner les collaborateurs

PROGRAMME

Appréhender le changement

- Qu'est-ce que le changement ?
- Passer du concept de changement à celui d'évolution permanente
- Les différents types et niveaux de changement
- Le positionnement des collaborateurs face au changement
- Les individus et le changement
- Les enjeux du changement

Transformer les résistances en ressources potentielles

- Qu'est-ce que la résistance au changement ?
- Les conséquences pour le manager
- Les principaux freins, les principaux leviers
- Les techniques pour réduire les résistances au changement

Les étapes de la conduite du changement

- Les attitudes à adopter à chaque étape
- Les clés pour favoriser la mise en oeuvre du changement
- Prendre en compte les besoins de vos interlocuteurs
- Soigner sa communication

Anticiper les risques de conflits

- Définition du conflit
- Les techniques de résolution de conflits
- Montrer sa fermeté

REFERENCE

RHM/CHG

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Tout manager devant accompagner ses équipes dans un contexte de changement, d'évolution

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Quiz



Managers : communiquer, anticiper et gerer les conflits

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les comportements
- Communiquer efficacement avec son équipe
- Fixer des règles de fonctionnement
- Adopter un comportement adapté au contexte
- Appréhender les techniques de gestion de conflit
- Etablir des relations professionnelles sereines et constructives

PROGRAMME

Repérer les comportements humains

- Les 4 comportements humains

Appréhender les outils du dialogue

- La communication assertive et l'empathie
- Les attitudes d'écoute
- Le verbal et le para verbal
- Le comportement
- Les représentations sensorielles
- La responsabilité dans la relation
- Les imprécisions du langage
- Le questionnement et la reformulation
- La communication positive
- Quelques conseils pour améliorer sa communication interpersonnelle

Communiquer efficacement avec son équipe

- Pourquoi et comment communiquer avec ses collaborateurs
- Les différents types d'informations à transmettre à son équipe
- Energie et ouverture dans la communication
- Amener son interlocuteur dans la zone de concordance

Fixer des règles de fonctionnement

- Pourquoi et comment définir des règles
- Pourquoi et comment contrôler

Poser ses limites

- Qu'est-ce qu'une limite ?
- Comment poser ses limites
- Cadrer et recadrer
- Savoir dire non

Adopter un comportement adapté en cas d'erreur ou de faute

- Qu'est-ce qu'une erreur ? Comment la traiter ?
- Qu'est-ce qu'une faute ? Comment la traiter ?
- *Jeux de rôle : entretiens avec le collaborateur*

Gérer un conflit dans l'équipe

- Les conflits sont inhérents à la vie en société
- Les techniques de gestion de conflit
- La méthode DESC, formuler une critique ou un désaccord
- Faire face à la critique ou la colère des autres

REFERENCE

RHM/MGC

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Managers, responsables d'équipe... souhaitant améliorer leur communication et appréhender les techniques de gestion de conflit

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Exposés

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Mises en situation



- Se positionner en tant que médiateur
- *Jeux de rôle*



Conduite de reunion

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Développer sa spontanéité dans les réunions
- Fédérer dans les réunions
- Développer son assurance à l'oral
- Prendre la parole en public

PROGRAMME

Distinguer les différents types de réunion

Réunion d'information, d'évaluation, gestion des conflits, réunion décisionnelle ou de concertation

Organisation en amont d'une réunion

- Définir les objectifs de la réunion
- Définir le cadre de la réunion (durée, ordre du jour)
- Analyser le contexte, l'espace de la réunion

Animer une réunion

- Animer, modérer une réunion
- Favoriser l'expression, la prise de parole
- Arbitrer, prendre des décisions et les appliquer

Gestion du stress

- Panorama des outils pour gérer son trac
- Exercices de respiration et de diction

Préparer en amont son intervention

- Analyser le cadre de son intervention (utilisation du questionnement systématique)
- Ecrire son propos (rédaction d'un discours, d'un plan)

Intervenir en public

- Occuper l'espace : communication verbale et non verbale
- Renforcer son regard lors des interventions
- Mener une réunion
- Créer un visuel (power point, clip ...) pour aérer l'intervention
- Laisser la place aux interactions

Lecture à voix haute

Évaluer son intervention en public

- Analyser/Distinguer ce que l'on ressent et ce que perçoit l'auditoire

REFERENCE

RHM/CR

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne souhaitant développer son assurance à l'oral et mener des réunions

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Jeux de rôles

Developper sa prestance a l'oral et son leadership en reunion

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Prendre la parole avec efficacité et spontanéité
- Communiquer une image positive
- Adapter son message à ses interlocuteurs
- Partager ses convictions
- Savoir fédérer lors de réunions
- Gérer les imprévus et les interactions difficiles

PROGRAMME

Prendre la parole avec efficacité

- Adopter une posture ouverte
- Renforcer ses appuis, s'ancrer
- Projeter sa voix pour s'affirmer
- Susciter l'écoute
- Libérer sa gestuelle
- Se déplacer librement dans l'espace
- S'approprier les techniques des grands orateurs

*Exercice : Training postural, vocal et comportemental
Ecoute et analyse des voix des grands orateurs*

Développer sa spontanéité et sa repartie

- Appréhender le rapport à l'erreur et la repartie
- Développer le plaisir du " lâcher prise "
- Optimiser le calme et la qualité d'écoute
- Adapter sa posture oratoire

*Exercice : Mise en situation, 3 jeux de rôles sur l'improvisation et la construction d'un discours
Trouver le territoire de charisme de différents orateurs*

Renforcer sa communication orale

- Comprendre ce qui est en jeu dans la communication orale : l'information et la relation
- Renforcer sa communication non verbale et para verbale
- Développer l'écoute active
- Adapter son discours à son auditoire : le ME
- Recueillir le feed back et en tenir compte

Exercice : Identifier des profils, Mise en situation : susciter la motivation des collaborateurs en peu de phrases

Développer son leadership en réunion

- Communiquer une image positive
- Instaurer un climat de confiance en posant sa voix
- Partager ses convictions, identifier son profil
- Transmettre ses idées avec clarté
- Identifier les différents types de réunions
- Gestion des différents profils de participants

*Exercice : Interpréter une scène, Trois minutes pour convaincre
Travailler sur les introductions de réunion*

Gérer les imprévus et les interactions difficiles

- Formuler une critique constructive : Le DESC
- Utiliser la reformulation
- Utiliser le questionnement
- Savoir clarifier des objectifs
- Adopter les phrases d'une réponse efficace et pertinente

REFERENCE

RHM/LEAD

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne souhaitant renforcer sa communication orale et développer son leadership en réunion

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Jeux, techniques vocales et mises en situation

Coaching postural, vocal et comportemental individuel



- Utiliser l'analyse transactionnelle

*Exercice : Mise en situation d'une réunion délicate.
Debriefing individuel et collectif*



Developper son leadership

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Développer sa confiance en soi afin de mieux communiquer sur son rôle et ses missions
- Comprendre les besoins de ses interlocuteurs et les faire adhérer à un projet

PROGRAMME

Communiquer

- Les bases de la communication : le message, l'émetteur, le récepteur...
- La communication non verbale
- L'écoute active
- Communiquer avec assertivité
- Savoir dire non
- Passer des messages difficiles et savoir recevoir des critiques

Gagner en légitimité

- Développer l'estime de soi
- Développer son intelligence relationnelle
- Clarifier son rôle
- Apprendre à déléguer

Faire adhérer et convaincre

- Adapter son message à son interlocuteur
- Partager et communiquer sa vision
- Fixer un objectif de manière précise
- Construire des relations de confiance
- Savoir faire des concessions

Valoriser et encourager

- Favoriser l'estime de son interlocuteur
- Donner des feedback
- Gérer les émotions de ses interlocuteurs
- Formuler des signes de reconnaissance

Faire face aux situations difficiles

- Gérer son trac et son stress
- Désamorcer les situations de tensions
- Gérer les conflits
- Etablir une carte des enjeux et identifier ses alliés

REFERENCE

RHM/DL

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Managers, Responsables
d'équipe, encadrants

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Pratique 80 %

Théorie : 20 %

Active et participative

Travaux pratiques, tests et
exercices pour chaque point
abordé

Analyse de votre situation, plan
d'actions personnel



Responsabilité sociale des entreprises : communiquer sur ses engagements

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Développer une stratégie et un plan de communication RSE pour valoriser les démarches RSE de votre entreprise ou de votre organisation.

PROGRAMME

Développement durable et RSE

- Définition
- S'engager dans une démarche RSE
- Les enjeux
- Benchmarking

Votre stratégie de communication

- Auditer
- Définir ses objectifs
- Identifier les parties prenantes
- Définir ses cibles

Le plan d'actions

- Travailler les messages
- Reconnaître et éviter le greenwashing
- Choisir les actions et les supports
- Mettre en place les actions et les supports
- Evaluer les actions et les supports de communication

Convaincre et motiver autour de la RSE

- Mobiliser en interne sur la démarche
- Accompagner et animer
- Travailler avec les journalistes

REFERENCE

RHM/RSE

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Responsables RSE, RH

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Pratique 70 %

Théorie : 30 %

Active et participative

Travaux pratiques, tests et exercices



Comptabilité pour non comptables

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre la logique comptable
- Comprendre ce qu'est un bilan et un compte de résultat
- Savoir enregistrer des écritures simples
- Connaître l'utilité du FR, du BFR et de la trésorerie

PROGRAMME

Comprendre la logique comptable de l'entreprise

- Les mécanismes comptables : la partie double
- Complémentarité entre bilan et compte de résultat
- Architecture comptable et grands principes de codification
- Terminologie et principe d'équilibre des comptes

Cas d'application : établissement de bilan et de compte de résultat

Traiter les principales opérations comptables

- Découvrir les opérations de financement et d'investissements
- Comprendre les opérations courantes d'exploitation
- Appréhender les notions de trésorerie
- S'exercer aux opérations de fin d'exercice : les travaux d'inventaire

Cas pratiques : enregistrement d'écritures comptables

Outils de gestion de la comptabilité générale

- Les soldes intermédiaires de gestion : marge, EBE, valeur ajoutée.
- Le bilan fonctionnel : FR, BFR et trésorerie

Cas pratique : calcul de FR, BFR et trésorerie.

REFERENCE

GES/CG

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne souhaitant s'initier ou améliorer ses connaissances en comptabilité générale

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Lire et comprendre un bilan et un compte de resultat

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les mécanismes de la comptabilité générale
- Savoir construire un bilan et un compte de résultat
- Savoir analyser les chiffres du bilan et du compte de résultat
- Comprendre le calcul du FR, du BFR et de la trésorerie

PROGRAMME

Les mécanismes de la comptabilité générale

- Le mécanisme de la partie double
- Les principes comptables
- Le plan comptable français
- Les obligations légales et fiscales

Contenu des comptes annuels

- Le bilan
- Le compte de résultats
- L'annexe

Déterminer le patrimoine de l'entreprise : le bilan

- L'actif
- Le passif

Cas d'application : établissement de bilans

L'analyse de l'activité : le compte de résultats

- Les charges
- Les produits

Cas d'application : établissement de comptes de résultats

Les soldes intermédiaires de gestion

- La marge commerciale
- La valeur ajoutée
- L'excédent brut d'exploitation
- Le résultat d'exploitation
- Le résultat courant et le résultat net

Cas pratique : calcul de SIG à partir de comptes de résultats

Analyse du bilan fonctionnel

- Le Fonds de Roulement (FR)
- Le Besoin en Fonds de Roulement (BFR)
- La trésorerie

Cas pratique : calcul de FR, BFR et trésorerie

REFERENCE

GES/BCR

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne souhaitant maîtriser les mécanisme de la comptabilité générale

PREREQUIS

Notions de base en comptabilité

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



Maitrise de la tva

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appréhender la définition de la TVA
- Savoir déterminer la TVA exigible et la TVA déductible
- Maîtriser les déclarations de TVA

PROGRAMME

Champ d'application de la TVA

- Les opérations imposables par nature, par détermination de la loi et par option
- Les opérations hors champ et exonérées
- Le mécanisme de la TVA à décaisser
- Les régimes de TVA spécifiques

Etude de cas : déterminer les opérations imposables à la TVA

L'exigibilité de la TVA

- La base d'imposition à la TVA
- Le fait générateur et exigibilité de la TVA
- L'option pour la TVA sur les débits

Exercice : calcul de la TVA exigibles

Territorialité de la TVA : livraisons de biens

- Le territoire français au sens de la TVA
- Les exportations et importations
- Les livraisons et acquisitions intracommunautaires
- Les achats en franchise de taxe
- La déclaration d'échanges de biens (DEB)

Territorialité de la TVA : prestations de services

- Le régime des prestations de service
- La déclaration européenne de services (DES)

Exercice : calcul de la TVA exigibles.

La TVA déductible

- Les conditions du droit à déduction
- Le coefficient de déduction
- Les régularisations annuelles et globales sur les immobilisations
- Les incidences en comptabilité
- L'influence du nouveau dispositif sur les entreprises assujettis et/ou redevables partiels

Exercice : Déterminer les montants de la TVA déductible

Déclaration et paiement de la TVA

- Les régimes d'imposition
- Le régime réel simplifié : la déclaration CA12
- Le régime réel normal : la déclaration CA3
- Le crédit de TVA et demande de remboursement
- La notion de télédéclaration : seuils et règlement
- L'enregistrement comptable de la déclaration de TVA

REFERENCE

GES/TVA

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne souhaitant maîtriser la TVA

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



Cas pratiques : Effectuer les déclarations de TVA de plusieurs cas



Elaborer et suivre les budgets

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre la démarche budgétaire
- Appréhender les différentes méthodes de calcul des coûts
- Savoir élaborer les différents budgets
- Maîtriser le calcul et l'explication des écarts

PROGRAMME

Budget : la démarche

- Le budget : une déclinaison à court terme de la stratégie d'entreprise
- Enchaînement des budgets : des ventes à la trésorerie
- Un processus itératif : les prévisions budgétaires successives, ou " reprévisions "
- Différents types de budgets : exploitation, investissements, financiers

Cas pratiques : Elaborer les budgets d'une entreprise

Prévoir et construire un budget

- Mettre au point ses prévisions
- Interpréter les documents comptables : apports de la comptabilité analytique et du contrôle de gestion
- Utiliser les outils budgétaires
- Les prévisions glissantes (Rolling Forecast)

Cas pratiques : Calculer des coûts suivant différentes méthodes

Le contrôle budgétaire

- Analyser les réalisations
- Définir les outils de suivi : tableaux de bord de pilotage
- Maîtriser les techniques d'analyse des écarts
- Actions correctives
- Les ajustements ou " reprévisions "
- Défendre son budget

Mise en situation : calcul et interprétation d'écarts budgétaires

REFERENCE

GES/SBU

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne en charge de l'élaboration et du suivi des budgets

PREREQUIS

Connaissances comptables de base

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



Maitriser la cloture des comptes

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser les travaux d'inventaire
- Savoir établir le bilan et le compte de résultat selon les normes comptables

PROGRAMME

Règles et principes comptables

- Règles imposées par le Plan Comptable Général (PCG)
- Les principes comptables
- La connexion entre la comptabilité et la fiscalité
- Organiser le processus de clôture : la démarche processus
- Planifier les tâches

Enregistrer les travaux d'inventaire des immobilisations

- Les amortissements : les règles, les modes, la comptabilisation
- Le traitement des dépenses d'entretien
- Evaluer et enregistrer les pertes de valeur d'actifs

Cas pratiques : Construction de tableaux d'amortissements

Comptabiliser et valoriser les stocks

- Calculer le coût d'acquisition ou le coût de production
- Constaté les variations de stocks : inventaires
- Enregistrer les dépréciations de stocks

Cas pratiques : Etablir des fiches de stock valorisées. Enregistrement de provisions

Procéder à la clôture de l'exercice

- Traiter les ventes et créances
- Enregistrer les différentes écritures de régularisation
- Comptabiliser la dépréciation des comptes clients

Cas pratiques : Enregistrement d'écritures

Evaluer le passif lors de la clôture d'exercice

- Conditions pour constituer une provision pour risques et charges
- Evaluer des provisions pour risques et charges

Cas pratiques : enregistrement d'écritures

Effectuer les régularisations de charges et de dettes

- Charges à payer.
- Charges constatées d'avance

Cas pratiques : enregistrement d'écritures

Comptabiliser les actifs financiers

- Enregistrer les écritures d'inventaire liées aux opérations de financement
- Comptabiliser les immobilisations financières, valeurs mobilières de placement et emprunts
- Les dépréciations

Cas pratiques : enregistrement d'écritures

Elaborer le bilan et le compte de résultat

- Enregistrer les opérations affectant le résultat exceptionnel

REFERENCE

GES/CC

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne en charge de la clôture des comptes

PREREQUIS

Notions de base en comptabilité

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



- Comptabiliser l'impôt et la participation
- Monter le bilan et le compte de résultat

Cas pratiques : établissement de bilan et de compte de résultat

Le controle de gestion

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appréhender les différentes méthodes de calcul des coûts
- Comprendre les outils de financiers
- Savoir élaborer des budgets et analyser les écarts
- Savoir mettre en place des tableaux de bord de gestion

PROGRAMME

Définition du contrôle de gestion

- Concepts généraux
- Evolutions actuelles

L'approche par la comptabilité analytique

- Passage des charges par nature aux charges par destination
- Méthodes de calcul des coûts de revient
- Méthode Activity Based Costing (ABC)

Cas pratiques : Calculer des coûts suivant différentes méthodes

Les outils financiers

- Les flux financiers : fonds de roulement (FR), besoin en fonds de roulement (BFR)
- Le compte de résultat prévisionnel
- Le plan de financement

Cas pratiques : Calcul du FR et du BFR

Les budgets

- Elaboration et articulation des budgets
- Budget des ventes
- Budget de production
- Budget des approvisionnements
- Budget des services généraux
- Budget de trésorerie

Cas pratiques : Etablir les budgets d'une entreprise

Le contrôle budgétaire

- Identification (écarts sur coûts et sur ventes)
- Mesures
- Actions correctives

Cas pratiques : Calculer et analyser des écarts

Les tableaux de bord

- Indicateurs de résultat et indicateurs de performance
- La collecte des informations et le choix des indicateurs
- Construction et animation

Cas pratiques : Construire des tableaux de bord de gestion

REFERENCE

GES/CG

DUREE

3 jours, 21 heures

PROFILS

Toute personne en charge du contrôle de gestion

PREREQUIS

Connaissances comptables de base

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Gestion de la trésorerie

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Evaluer la situation de trésorerie de l'entreprise
- Construire un budget et un plan de trésorerie
- Comprendre et mettre en place un système de veille "solvabilité client"
- Mettre en oeuvre des leviers d'amélioration du Besoin de Fonds de Roulement

PROGRAMME

L'approche par le bilan et le compte de résultat

- Présentation et lecture du bilan
- Les différents postes à l'actif du bilan
- Les différents postes au passif du bilan
- Le compte de résultat
- *Travaux pratiques : Bilans et comptes de résultat simple*

Identifier les sources d'information pour la prévision de trésorerie

- Maîtriser le cycle d'exploitation
- Comprendre les lois d'encaissement et de décaissement
- Elaborer les budgets d'investissement et de financement à moyen et long termes

Evaluer la situation de trésorerie de l'entreprise

- Analyser les équilibres d'exploitation : Déterminer le Besoin de Fonds de Roulement (BFR)
- Utiliser les tableaux de flux
- Analyser la situation à partir du compte de résultat : Comprendre et respecter la règle d'optimisation des marges
- Déterminer la Capacité d'Auto-Financement (CAF) de l'entreprise
- Connaître les différentes causes traditionnelles de non-fiabilité des prévisions annuelles de trésorerie
- *Ateliers pratiques : Analyse des hauts et bas de bilans. Présenter un bilan fonctionnel. Calculer un Besoin en*

Fonds de Roulement, évaluer la situation de la trésorerie d'une entreprise et analyser ses ratios.

Construire un budget et plan de trésorerie

- S'initier à la construction budgétaire : La terminologie et la notion de gestion budgétaire
- Comprendre l'importance de la scénarisation d'un budget de trésorerie
- Construire un plan de trésorerie
- Elaborer et articuler les différents budgets : des ventes, de production, d'approvisionnement, des services généraux...
- Procéder à un contrôle budgétaire : analyser les écarts sur coûts et sur ventes
- Mettre en place des actions correctives
- *Ateliers pratiques : construire un prévisionnel de trésorerie et procéder à son analyse. Calculer les écarts sur*

Chiffre d'Affaires et charges.

Comprendre et mettre en place un système de veille "solvabilité client"

- Comprendre l'importance de la mise en place d'un système de veille client
- Analyser la solvabilité et la rentabilité des clients : Ratios de structure et de liquidité, de gestion et d'activité...
- Sécuriser la transformation de vos créances en trésorerie
- Détecter les signaux d'alerte avant la défaillance d'un client
- Comprendre la législation de prévention des entreprises en difficultés
- Focus : rappel de la Loi de Modernisation de l'Economie (LME) du 4/08/2008 sur la nouvelle réduction du crédit client
- *Ateliers pratiques : Calculer et analyser des ratios de structure et de liquidité et autres indicateurs de la*

REFERENCE

GES/GT

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne devant prendre en charge la gestion de la trésorerie

PREREQUIS

Connaissance comptables de base

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



solvabilité d'un client.

Mettre en oeuvre des leviers d'amélioration du Besoin en Fonds de Roulement

- Définir l'équilibre financier de l'entreprise (BFR/ Fonds de Roulement Net Global)
- Connaître les actions à mettre en oeuvre pour améliorer sa trésorerie
- Connaître les actions à mettre en oeuvre pour améliorer ses marges
- Optimiser son Besoin en Fonds de Roulement : Culture cash
- Optimiser les délais de règlement moyens
- *Ateliers pratiques : Optimiser le Besoin en Fonds de Roulement de son entreprise, réduire les délais de règlements clients.*



Gestion et prevision de la tresorerie

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Evaluer la situation de trésorerie de l'entreprise
- Construire un budget et un plan de trésorerie
- Optimiser ses frais financiers

PROGRAMME

Identifier la place de la trésorerie dans la structure financière de l'entreprise

- Le rôle et les missions du trésorier
- L'analyse de la trésorerie par le bilan
- Diagnostiquer les causes de la dégradation de trésorerie
- *Travaux pratiques : à partir de bilans et de comptes de résultat établir un diagnostic de la trésorerie*

La prévision de la trésorerie

- Maîtriser le cycle d'exploitation.
- Définir le budget de trésorerie
- Etablir les différents budgets de trésorerie
- *Ateliers pratiques : montage d'un budget de trésorerie*

La gestion quotidienne de la trésorerie

- Créer une procédure de gestion de trésorerie
- Analyser les écarts entre prévision et réalisation
- Equilibrer la trésorerie
- Mettre en place un système de veille pour optimiser la trésorerie
- Le tableau de flux de trésorerie

Maîtriser ses relations bancaires

- Faire un inventaire des différentes conditions bancaires
- Contrôler et négocier les frais bancaires

REFERENCE

GES/TGP

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne devant prendre en charge la gestion de la trésorerie

PREREQUIS

Connaissance comptables de base

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Gestion des stocks

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux des stocks dans l'entreprise
- Maîtriser la gestion quotidienne des stocks
- Bien connaître les aspects financiers des stocks

PROGRAMME

Comprendre la chaîne logistique et ses processus : approvisionnement et stockage

- Intégrer le processus des stocks dans une entreprise
- Assimiler l'enjeu lié aux stocks et le rôle de l'approvisionneur
- Appréhender la notion de supply chain management (SCM) : stratégie, tactique et opérationnel
- Assimiler les différents types de stocks (Stocks minimum, de sécurité, moyen, maximum, , surplus, dormant...)
- Diversifier ses approvisionnements pour une meilleure gestion des stocks

Travaux pratiques

Analyse de cas sur scénarios possibles sur l'état des stocks et proposition de solutions

La gestion au quotidien

- L'approche par les analyses de Pareto et ABC
- Les méthodes de réapprovisionnement
- Organisation des livraisons : emballage, palette et conteneur
- Gestion des entrées-sorties et rangement du magasin
- Inventaires

Exercices :

Mise en place de la méthode ABC à travers un cas concret.

Les aspects financiers des stocks

- Calcul des coûts de passation de commande et des coûts de possession des stocks
- Méthodes de valorisation des stocks (Coût Moyen Pondéré, FIFO, LIFO, coût standard)
- Modèles de prévision des stocks (Méthodes d'extrapolation, saisonnalité des produits,...)
- Les indicateurs liés aux stocks
- L'approche budgétaire des stocks

Cas pratiques :

Calcul des coûts de plusieurs stocks, élaboration de prévision et de budget.

REFERENCE

GES/GS

DUREE

1 jour, 7 heures

PROFILS

Toute personne devant prendre en charge la gestion des stocks

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



Finance pour non financiers

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appréhender les principes et mécanismes de la comptabilité
- Savoir construire un bilan et un compte de résultat
- Savoir analyser la situation financière d'une entreprise

PROGRAMME

Rôles de la finance

- Principes et rôles de la comptabilité générale
- La comptabilité : une obligation fiscale et un outil de gestion
- De la comptabilité générale à la comptabilité analytique

Comprendre les éléments fondamentaux de la comptabilité

- Le bilan comptable
- La détermination du résultat comptable
- Les écritures courantes
- Les amortissements et les provisions

Cas pratiques : établir un bilan et un compte de résultat simples

Analyse de la structure financière

- Déterminer les grandes masses du bilan
- Les 3 cycles de l'activité financière : exploitation, investissement, financement
- Les sources de financement des investissements et la notion de Fonds de Roulement (FR)
- Le Besoin en Fonds de Roulement (BFR)
- Bas du bilan et formation de la trésorerie
- Scénarios de crise de trésorerie et actions correctives

Cas pratiques : déterminer et analyser le FR, BFR et la trésorerie à partir de bilans

Analyser la rentabilité de l'activité

- Analyser la rentabilité à partir des Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG)
- La Capacité d'AutoFinancement (CAF)

Cas pratiques : déterminer les SIG et la CAF du bilan et du compte de résultat

Ratios et indicateurs clés de l'information financière

- Les ratios de structure, de trésorerie et de gestion
- Rentabilité financière et économique
- Le free cash flow

Cas pratiques : calculer les ratios étudiés des états préalablement établis

REFERENCE

GES/FIN

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne souhaitant s'initier ou améliorer ses connaissances en finance

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



Renforcer son aisance dans le milieu professionnel

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Améliorer sa communication et son savoir-être
- Gagner en assurance lors de la prise de parole

PROGRAMME

Communiquer et écouter

- Les bases de la communication : le message, l'émetteur, le récepteur...
- L'écoute active
- Se faire comprendre
- Intégrer l'autre dans l'échange

Développer son intelligence relationnelle

- Identifier et comprendre ses besoins
- Reconnaître ses émotions
- Apaiser les tensions

S'affirmer

- Définir ses objectifs
- Communiquer avec assertivité
- Savoir dire non
- Passer des messages difficiles
- Savoir recevoir des critiques
- Savoir convaincre

S'engager

- Elargir son cercle d'influence
- Anticiper pour ne pas subir
- Savoir sur qui compter
- Donner du sens à son parcours

Prendre la parole

- Le langage non verbal
- Préparer son intervention
- La confiance en soi
- Gérer le trac

TP, tests et exercices pour chaque point abordé

REFERENCE

EFF/AP

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne souhaitant gagner en aisance professionnelle

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Pratique 80 %

Théorie : 20 %

Active et participative



Communication et techniques de vente - niveau 1

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Développer le savoir-faire des technico-commerciaux
- S'approprier les outils du dialogue avec le client
- Identifier les étapes d'un entretien de vente et appréhender les méthodes d'aide à la vente

PROGRAMME

Les outils du dialogue avec le client

Les règles de communication permettant de découvrir le client et ses attentes pour mieux argumenter

- L'empathie
- Les attitudes d'écoute
- Le verbal et le para verbal
- Le comportement
- Les représentations sensorielles
- Les imprécisions du langage
- Le questionnement et la reformulation
- La communication positive
- La communication assertive
- Poser ses limites

Améliorer ses techniques de vente

Les étapes de l'entretien de vente

- La préparation
- L'accueil / La prise de contact
- La recherche des besoins du client
- L'argumentation
- La réponse aux objections
- La négociation
- La conclusion de la vente
- La vente additionnelle
- La prise de congé

Les méthodes d'aide à la vente

- Détecter les besoins du client : Pyramide de Maslow, SONCASE
- Construire sa proposition et structurer son argumentaire : CAB/CAP, CAP/SONCASE, SIMAC, SPIN SELLING

Décrocher des rendez-vous par téléphone

- La préparation
- L'entretien
- La motivation

REFERENCE

EFF/CTV

DUREE

1 jour, 7 heures

PROFILS

Toute personne chargée de vendre les produits et services de l'entreprise

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Exposés

Echanges d'expériences

Mises en situation

Plan d'actions personnel



Formateurs internes, réussissez vos interventions

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appréhender les compétences du formateur
- Se familiariser avec les différentes méthodes pédagogiques
- Mettre en oeuvre une pédagogie adaptée
- Etre capable de rédiger et d'organiser un scénario pédagogique
- Faire émerger son savoir-être
- S'approprier les fondamentaux d'une communication

PROGRAMME

Préambule, définitions et principes

- Définition de la formation professionnelle
- Le rôle du formateur, le formateur interne
- Les fonctions clés du formateur
- Qu'est-ce qu'une session de formation ?
- Les adultes et la formation professionnelle
- Les règles et les niveaux d'apprentissage
- Le rythme biologique

Les 3 compétences clés du formateur

- Ingénierie
- Animation
- Accompagnement

L'ingénierie formation

- Les 5 grandes étapes
- Les enjeux
- Le contenu de la formation
- Le support, les documents, le matériel
- Le scénario pédagogique

Les différentes méthodes pédagogiques

- Présentation des différentes méthodes
- Emergence de nouvelles méthodes
- Les clés de la pédagogie active
- Les objectifs du jeu en formation

L'animation de séance

- La phase d'animation
- Démarrer une formation
- Les styles d'animation
- Le cours magistral, doper vos démonstrations
- L'entente du groupe
- Les phénomènes de groupe
- Faire de votre trac un tremplin

L'écoute et la communication

- Les attitudes d'écoute
- L'écoute active
- Les codes de communication (verbal, para verbal, non verbal)
- Les imprécisions du langage
- Le vakog

REFERENCE

EFF/FOR

DUREE

3 jours, 21 heures

PROFILS

Formateurs

Training managers

Chefs d'équipes...

Toute personne ayant à concevoir et à animer des formations

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Travaux pratiques

Mises en situation

Jeux de rôle

Quiz



La gestion des questions

- Les différents types de questions
- Poser les bonnes questions
- Répondre aux questions

Gérer les attitudes hostiles au groupe et au formateur

- Accompagner le changement dans les habitudes de travail
- Réduire les résistances
- Détecter et gérer les situations difficiles en formation, prévenir les conflits
- Gérer la participation dans un groupe
- Faire face à une situation dérangeante

Les évaluations

- Pourquoi évaluer ?
- Quand et comment évaluer ?
- L'intérêt des évaluations pour l'entreprise
- L'auto-évaluation du formateur

Accompagner des personnes et des projets

- L'importance de l'attitude du formateur
- Le bon profil du formateur
- L'accompagnement
- Marcher à côté ou devant ?

Synthèse



Relance client par téléphone

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Communiquer par téléphone
- Préparer sa relance téléphonique : élaborer un fichier de relance, préparer l'argumentaire client
- Utiliser les techniques de vente par téléphone
- Présenter la société
- Répondre aux objections

PROGRAMME

Préambule

- Les freins et les difficultés rencontrées dans la relance téléphonique
- Les enjeux et les bénéfices de la relance de devis par téléphone

Communication

- Les modes de la communication verbale, para-verbale, attitudes.
- Apprentissage des types de questionnements et reformulations
- Exercices sur le type et débit de la voix

Préparation de la relance client par téléphone

- Préparation du fichier de relance
- Apprentissage d'utilisation du fichier (point clés pour obtenir le bon interlocuteur)
- Principe de construction d'un argumentaire téléphonique
 - Sur la base de cibles types, élaboration d'un argumentaire téléphonique
 - Utilisation en exercice de l'argumentaire

Technique de relance devis par téléphone

- Description des différentes phases de la relance téléphonique
- Mise en pratique sous forme de jeux de rôles de l'utilisation du téléphone en prospection

Valoriser l'offre du client

- Détermination des qualités et avantages de l'offre de l'entreprise
- Argumenter l'offre de l'entreprise au téléphone

Les objections

- Le rôle de l'objection pour le client
- Recherche exhaustive des objections énoncées par les clients. Elaboration de réponses types
- Mise en situation des objections sous forme de jeux de rôles téléphoniques

Préparation de la post formation

REFERENCE

EFF/RCT

DUREE

1 jour, 7 heures

PROFILS

Toute personne amenée à utiliser les techniques de vente par téléphone et à procéder à la relance des clients

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Jeux de rôles

Mises en situation



Réussir ses entretiens et réunions à distance

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Préparer et animer la réunion à distance
- Adapter sa communication et son animation au support technique
- Développer son leadership d'animateur
- Déterminer les différents profils d'intervenants
- Gérer les situations délicates liées à la distance

PROGRAMME

Préparer une audio ou une visioconférence

- Les étapes
- Les différents types de réunion
- Profil des participants
- Planification
- Le choix technique en fonction de ses besoins

Animer une réunion à distance

- Les fonctions de l'animateur
- Les objectifs de réunions
- Piloter les discussions
- Le langage verbal et non-verbal
- Organiser le travail de groupe

Gérer les situations délicates d'animation

- Compenser l'absence de non verbal
- Quelques principes pour réagir face aux perturbations
- S'informer pour comprendre les différences culturelles

Préparer son plan de progrès

- Auto diagnostic de son leadership d'animation

REFERENCE

EFF/ERD

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne amenée à échanger avec des collaborateurs via un écran (visio ou audio conférence)

Toute personne travaillant à distance

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Exercice filmés

50% de pédagogie

50% d'exercices

Les outils pour trouver, hiérarchiser et comparer des idées

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Stimuler et structurer vos idées
- Améliorer votre efficacité professionnelle
- Aider à la prise de décisions

PROGRAMME

Organiser ses idées, le mind mapping, la carte mentale

- Permet de prendre des notes (à l'écrit et à l'oral), mémoriser, gérer des projets, gérer son activité, organiser ses idées
- La carte mentale manuelle
- La carte mentale informatique

Gérer son temps

- La matrice Eisenhower
 - Permet de hiérarchiser les tâches en fonction de deux axes : urgence et importance
- La méthode GTD
 - Méthode de productivité personnelle. Etapes, méthodologie et conseils

Prendre des décisions

- L'arbre de décisions
 - Aide à la prise de décision
- La balance
 - Permet de peser le pour et le contre sur plusieurs points

TP et exercices pour chaque point abordé

- Exercices d'application à des situations
- Recherches de solutions en groupe
- Plan d'actions personnel

REFERENCE

EFF/HCI

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Cette formation s'adresse aux personnes qui souhaitent adopter les outils et méthodes pour développer leur potentiel

PRÉREQUIS

Aucun

PÉDAGOGIE

TP et exercices : 70 %

Théorie : 30 %

NOTE DU FORMATEUR

Il est intéressant pour le participant d'apporter ses projets qui pourront être analysés et travaillés individuellement et/ou collectivement

Développer votre esprit de synthèse dans vos écrits professionnels et vos allocutions

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Sélectionner et analyser l'information
- Produire des notes de synthèse facilement utilisables
- Faire des reportings clairs et adaptés à tous
- S'exercer à la prise de notes en direct
- Réaliser un exposé oral synthétique

PROGRAMME

En quoi consiste l'esprit de synthèse ?

- Etes- vous analytique ou synthétique ?
- Organiser ses pensées pour mettre en adéquation le contenu et l'objectif à atteindre
- Distinguer les données essentielles, secondaires et inutiles
- Travailler le Message Essentiel
- Adopter un langage et un style compréhensibles pour tous

Repérer les informations essentielles des supports écrits

- Définir son objectif de lecture et de restitution : trouver une information précise, se faire une idée générale d'un sujet, entreprendre un travail de recherche détaillée
- Produire des écrits professionnels facilement utilisables : suivre un plan simple, donner un titre attrayant, faire ressortir la problématique

Traiter les informations orales

- Mettre en place l'écoute active
- Utiliser les mots clés
- Optimiser sa prise de note
- Utiliser les cartes mentales

Réaliser un exposé oral synthétique

- Organiser ses idées en plan
- Élaborer un argumentaire logique et convaincant
- Lister les mots clés destinés à retenir l'attention des participants
- Savoir rester orienté sur l'objectif de sa prise de parole
- Répondre aux questions de manière brève et précise

REFERENCE

EFF/SYN

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne qui souhaite optimiser son efficacité et sa fluidité à l'oral et à l'écrit

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Évaluation des acquis en analyse et en synthèse

Réalisation d'une note de synthèse après acquisition d'éléments de lecture active

Exercice de prise de notes en direct

Exposés individuels filmés et analyse de groupe

60% de pédagogie

40% d'exercices



Réussir vos mails, comptes-rendus et notes

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Rédiger des messages efficaces

PROGRAMME

Les enjeux de l'écrit

- Les spécificités de l'écrit
- Définir ses objectifs et connaître son lecteur
- Quel écrit choisir en fonction de son objectif et de son lecteur ?
- Caractéristiques de chaque écrit (mail, lettre, compte-rendu, notes)

Structurer ses écrits

- Préparer sa rédaction, collecter et classer les informations
- Sélectionner le " message essentiel "
- Définir l'idée principale et les idées secondaires
- Classer ses idées en fonction de l'écrit (mail, lettre, compte-rendu, note...)
- Définir un plan selon l'objectif (réclamation, réponse négative, gestion de conflit, information...)

Rédiger des messages percutants

- Adopter un style clair et précis
- Conseils de rédaction : les choses à faire et à ne pas faire
- Choisir les bons mots et les bonnes formules de politesse
- La ponctuation et l'orthographe

Favoriser la lisibilité de vos écrits

- La mise en page de vos écrits
- L'utilisation de la typographie et des couleurs

Convaincre grâce à ses écrits

- Définir et mettre en valeur ses atouts
- Développer une argumentation logique

TP et exercices pour chaque point abordé

- Quel(le) rédacteur (trice) êtes-vous ?
- Mise en situation : rédaction d'écrits en fonction de l'objectif (réclamation, information...) et du destinataire
- Approche ludique de l'orthographe
- Exercices de rédaction adaptés aux besoins de chaque participant

REFERENCE

EFF/CRN

DURÉE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne ayant à rédiger et envoyer des courriers, mails, compte-rendu, notes

PRÉREQUIS

Aucun

PÉDAGOGIE

Pratique : 70 %

Théorie : 30 %

Alternance d'exercices individuels et collectifs

Note du formateur

Il est intéressant pour le participant d'apporter ses écrits qui pourront être analysés et retravaillés individuellement



Assistante, savoir faire et savoir être

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer ses compétences
 - Organisation et gestion des priorités
 - Gestion de l'information
 - Rédaction et expression orale
 - Techniques de communication

PROGRAMME

JOUR 1

- S'organiser, gérer son temps et ses priorités
 - Les outils d'organisation
 - Diagnostiquer son organisation
 - Différencier urgent et important
- Organiser le travail collaboratif
 - Les outils de travail collaboratifs (bloc notes partagé, visio conférence...)
 - Se réunir sans avoir besoin de se déplacer, collaborer à distance
- Gérer l'information
 - Se tenir informé et rendre les informations accessibles
 - Optimiser ses capacités de traitement de l'information
 - Traiter ses mails, organiser l'info sur son ordinateur

JOUR 2

- Prendre des notes en réunion et en entretien
 - Prise de note en grille et sous forme de carte mentale
 - Les abréviations
- Rédiger les documents
 - Les règles et les techniques de la rédaction
 - Rédiger efficacement (mail, compte rendu, rapport, synthèse, présentation)
- Les règles de mise en page, valoriser ses écrits
 - Le choix des polices de caractères, des couleurs
 - Mise en valeur des informations principales
 - Principes et méthode de conception d'un diaporama PPT

REFERENCE

EFF/ASS

DUREE

3 jours, 21heures

PROFILS

Cette formation s'adresse aux personnes qui souhaitent analyser et perfectionner leur activité d'assistante

PRÉREQUIS

Aucun

PÉDAGOGIE

TP et exercices : 60 %

Théorie : 40 %

JOUR 3

- Communiquer efficacement à l'oral
 - Bien écouter pour bien comprendre
 - Savoir argumenter et convaincre
 - Préparer sa prise de parole et la prise de parole en réunion
- Développer ses aptitudes relationnelles
- Conseils pour développer la confiance en soi et s'affirmer sereinement
 - Gérer la critique, savoir dire non
 - Méthode pour faire face à la critique
 - Elaborer une critique constructive
 - Dire non à bon escient
- Mieux collaborer avec son manager et les équipes
 - Optimiser la synergie
 - Les principes d'une bonne collaboration

TP et exercices pour chaque point abordé

- Quiz
- Exercices d'application à des situations
- Recherches de solutions en groupe
- Plan d'actions personnel



Gestion du temps et des priorités

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appréhender les méthodes et les outils permettant de maîtriser la gestion du temps
- Piloter les priorités
- Gérer les équilibres entre urgent et prioritaire
- Appréhender la délégation de tâches et de missions

PROGRAMME

Gérer son temps, c'est quoi ?

- Les principes fondateurs
- La notion de temps
- Définir la gestion du temps

Se désencombrer l'esprit pour mieux travailler

- Faire le choix d'une gestion globale du temps
- Accepter de perdre du temps pour en gagner
- Se libérer l'esprit
- Collecter et traiter les informations

Les outils pour organiser son temps

- Un système qui fonctionne
- Planifier sa journée de travail

Hiérarchiser les priorités

- Comment choisir ses priorités
- Les critères de priorité
- La matrice Eisenhower

Identifier et comprendre ses freins

- La gestion du temps et vous
- Se connaître pour se comprendre

La délégation

- Déléguer efficacement
- Pratiquer la délégation au quotidien

Organiser son travail

- Le choix des activités
- Gérer les urgences non planifiées
- La méthode GTD
- La méthode Promodo

Changer les comportements face aux pertes de temps

- Gérer les contraintes externes, savoir dire non, refuser les interruptions
- Mieux communiquer pour gagner du temps
- Particularités d'un processus de changement
- Les comportements qui favorisent la perte de temps
- Les comportements qui favorisent le gain de temps

Travaux pratiques

- Autodiagnostic de gestion du temps
- Identifier ses propres freins

REFERENCE

EFF/GTP

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne souhaitant améliorer son efficacité personnelle et professionnelle

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Travaux pratiques

Mises en situation

Quiz



Communication et gestion des conflits

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les comportements
- Communiquer efficacement
- Adopter un comportement adapté au contexte
- Appréhender les techniques de gestion de conflit
- Etablir des relations professionnelles sereines et constructives

PROGRAMME

Repérer les comportements humains

- Les 4 comportements humains

Appréhender les outils du dialogue

- La communication assertive et l'empathie
- Les attitudes d'écoute
- Le verbal et le para verbal
- Le comportement
- Les représentations sensorielles
- La responsabilité dans la relation
- Les imprécisions du langage
- Le questionnement et la reformulation
- La communication positive
- Quelques conseils pour améliorer sa communication interpersonnelle

Poser ses limites

- Qu'est-ce qu'une limite ?
- Comment poser ses limites
- Savoir dire non

Gérer les désaccords et anticiper les conflits

- Les conflits sont inhérents à la vie en société
- Les techniques de gestion de conflit
- La méthode DESC, formuler une critique ou un désaccord
- Faire face à la critique ou à la colère des autres
- Se positionner en tant que médiateur

REFERENCE

EFF/CGC

DUREE

1 jour, 7 heures

PROFILS

Toute personne souhaitant

améliorer sa communication
et appréhender les techniques
de gestion de conflit

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Travaux pratiques

Jeux de rôle



Gestion des conflits

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Adopter une attitude positive
- Réguler et modérer un conflit
- Développer son assertivité

PROGRAMME

Analyse du conflit

- D'où peut-il venir ?
- Comment peut-il évoluer ?
- Repérer les différents types de conflits

Utiliser le DESC

- Désamorcer les conflits
- Faire passer des messages difficiles (recadrage d'un collaborateur par exemple)

Développer son assertivité

- Augmenter sa capacité à s'exprimer
- Défendre ses droits sans empiéter sur ceux des autres
- La CNV (communication non violente)

Distinguer Faits/opinions/sentiments

Conduites défensives et conduites non défensives

- Répondre à des situations conflictuelles en utilisant des conduites non défensives
- Accepter de s'excuser, valoriser l'importance d'une relation

Exercices favorisant l'écoute, le dialogue. Analyser les personnalités en face de soi. Rendre les relations "plus humaines".

REFERENCE

EFF/GC

DUREE

1 jour, 7 heures

PROFILS

Toute personne souhaitant développer son assertivité et appréhender les techniques de gestion de conflit

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Exposés

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Mises en situation

Utilisation de techniques théâtrales



Prise de parole en public

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître son auditoire
- Appréhender le stress et le trac
- Apprécier la qualité de son intervention
- Identifier l'environnement de l'intervention
- Assurer une prise de parole en public en regardant son auditoire

PROGRAMME

Préparer en amont son intervention

- Repérer le cadre de la prise de parole
- (conférence, présentation, vœux, inauguration, conférence de presse...)
- Écrire un discours
- Préparer et tester son matériel

Vaincre son appréhension et son trac

- Le trac : un ami qui nous veut du bien - Trucs et astuces pour le réduire
- Savoir respirer (exercices de respiration en amont de la présentation et pendant l'intervention)

Lecture à voix haute

- Exercices d'élocutions, de prononciation
- L'importance de la ponctuation
- Adapter le ton au texte, laisser des respirations
- Accepter de mettre de l'émotion dans l'intervention

Durant l'intervention

- Réussir son entrée
- Occuper l'espace : communication verbale et non verbale
- Renforcer son regard lors des interventions
- Mener, modérer une réunion
- Créer un visuel (power point, clip ...) pour aérer l'intervention
- Laisser la place aux interactions

Evaluer son intervention

- Auto évaluer sa prise de parole
- Faire évaluer (par des pairs, des membres de l'assistance) son intervention
- Développer sa confiance
- Aller à la rencontre de son public

REFERENCE

EFF/PPP

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne ayant à prendre la parole en public

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



Développer sa confiance en soi

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les comportements
- Prendre confiance en soi
- Faciliter l'affirmation de soi
- Appréhender la communication assertive
- Etablir des relations professionnelles sereines et constructives

PROGRAMME

Qu'est-ce qu'un comportement affirmé ?

- Définition et objectifs de l'affirmation de soi
- Les comportements humains :
 - Face au danger
 - Face aux émotions
 - 4 types de comportement : affirmatif, agressif, manipulateur, soumis

Appréhender la responsabilité dans les relations pour mieux communiquer

- Une responsabilité partagée
- Mots et actions clés de la responsabilité
- La communication assertive
- Les attitudes d'écoute

Les codes de communication

- Le verbal et para-verbal
- Le comportement
- Les représentations sensorielles
- Les imprécisions du langage
- Le questionnement et la reformulation
- Poser ses limites et savoir dire non

Construire et développer la confiance en soi

- D'où vient le manque de confiance en soi ?
- Les conséquences du manque d'assurance
- Façonner et entretenir sa confiance en soi

S'affirmer et établir des relations professionnelles constructives

- Les étapes de l'affirmation de soi
- Les clés de la confiance en de soi
- Les comportements qui augmentent l'estime de soi

Les aspects pratiques de l'affirmation de soi

- Faire des demandes
- Refuser des demandes
- Exprimer des sentiments
- Recevoir un compliment, de l'affection
- Formuler une critique ou exprimer une colère
- Faire face à la critique ou la colère des autres
- Mettre un terme à l'affrontement

REFERENCE

EFF/CS

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne souhaitant développer ses compétences relationnelles et de s'affirmer dans ses relations professionnelles

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Mises en situation

Jeux de rôle

Quiz



Développer les capacités de votre mémoire

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comment entretenir et développer sa mémoire grâce à des méthodes pratiques facilement utilisables

PROGRAMME

Bilan individuel

- Identifier et évaluer le fonctionnement de sa mémoire
- Connaître les freins et les distractions de sa mémoire

La mémoire, c'est quoi ?

- L'activité cérébrale en bref
- Réunir les conditions pour une bonne mémoire
- Le processus de mémorisation

Les méthodes pratiques pour :

- Mémoriser les noms et les visages
- Mémoriser les écrits, les chiffres, les visuels
- Mémoriser les informations orales

TP et exercices

- Test découvrir son profil
- Exercices de concentration
- Jeux de mémorisation
- Entraînement pour retenir les visages, les noms, les chiffres, des listes...
- Maîtriser la carte mentale pour mémoriser l'écrit et l'oral

REFERENCE

EFF/CM

DURÉE

2 jours, 14 heures

PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse aux personnes souhaitant accroître le potentiel de leur mémoire

PÉDAGOGIE

TP et exercices : 80 %

Théorie : 20 %

Alternance d'exercices individuels et collectifs

PROFIL DU FORMATEUR

Cette formation de développement personnel est animée par un expert en communication



Developpez vos capacites de concentration

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître les mécanismes de la concentration pour stimuler ses performances
- Appliquer les techniques de concentration et gagner en efficacité

PROGRAMME

Attention et concentration : les mécanismes

- Les rôles de l'attention et de la concentration
- Les différents types d'attention
- Prendre soin de soi pour une meilleure concentration

Cerner ses propres pistes d'amélioration

- Identifier son style cognitif
- Connaître ses distracteurs
- Limiter les impacts des distracteurs
- Gérer ses émotions

Gagner en concentration, c'est possible !

- Concentration et performance
- Motivation et conditionnement positif
- Maîtriser des techniques pour développer sa concentration
- Se remobiliser pour se concentrer rapidement

Mieux s'organiser dans son travail

- Eviter le " papillonnage "
- Se fixer des objectifs
- S'isoler du bruit
- Eviter d'être dérangé
- Savoir poser des limites et savoir dire " non "

REFERENCE

RHM/DC

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne souhaitant développer ses capacités de concentration

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Pratique 80 %

Théorie : 20 %

Active et participative

Tests pour mieux se connaître

Activités pour prendre conscience des mécanismes

Exercices pratiques pour renforcer sa concentration



La communication d'entreprise

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir les missions de la communication d'entreprise
- Analyser les besoins et les attentes des parties prenantes
- Présenter des analyses et des outils pour répondre à la rigueur
- Méthodologie indispensable à la pratique de la communication

PRORAMME

Piloter la communication

- Définir les objectifs de communication
- Connaître les cibles internes et externes, les parties prenantes
- L'audit de communication
- Le plan de communication
- Choisir les outils/supports en fonction de l'objectif et de la cible

Le contenu et l'organisation des actions de communication

- La ligne éditoriale
- Les principes de rédaction et de production des supports imprimés
- La communication digitale (web, blog, médias sociaux...)
- Les principes de rédaction des supports digitaux
- Dynamiser la communication interne
- La communication événementielle
- Communiquer en période de crise

Les relations avec la presse

- Cibler et communiquer avec les journalistes
- Communiqué de presse, dossier de presse, conférence de presse, revue de presse, salle de presse virtuelle... : principes d'usage et de rédaction

Travailler avec des partenaires extérieurs (agences, traiteurs, imprimeurs...)

- Le brief
- La sélection des partenaires
- La grille d'évaluation
- Le contrat

TP et exercices pour chaque point abordé

- Analyses de cas, exercices d'application à des situations, recherches de solutions en groupe, plan d'actions personnel

REFERENCE

COM/CE

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Cette formation s'adresse aux personnes qui souhaitent analyser et perfectionner leurs connaissances de la communication d'entreprise

PREREQUIS

Aucun

PÉDAGOGIE

TP et exercices : 40 %

Théorie : 60 %



Développer et optimiser votre communication interne

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- La communication interne comme outil de management
- Concevoir un plan de communication interne en adéquation avec la stratégie de l'entreprise
- Maîtriser les différents types de communication interne
- Mesurer l'efficacité des actions mises en place
- Communiquer en période de changement ou de crise

PROGRAMME

Enjeux et impact de la communication interne

- Qu'est-ce que la communication interne ?
- Focus sur les outils de la communication interne
- Les missions de la communication interne
- Les nouvelles technologies au service de la communication interne
- Un outil de management

Concevoir un plan de communication interne

- Audit
- Approche SWOT
- Déterminer ses publics prioritaires et secondaires
- Analyser et déterminer ses priorités

Mise en place des moyens et des outils de la communication interne

- Choix et détermination des différents types de supports

Mesurer l'efficacité du plan d'actions

- Mise en place de tableau de bord et d'enquête

Communication et crise en changement

- Anticiper et préparer sa communication de crise
- Mettre en place un plan de communication de crise

REFERENCE

COM/CI

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne dont les missions incluent des annonces aux salariés.
Comment préparer un changement de site ou de direction par exemple

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Inciter chacun à mieux communiquer et définir en groupe le champ de la communication interne

Travail individualisé sur le plan de communication interne de son entreprise

Recherche de moyens de communication internes en adéquation avec les objectifs fixés et la population visée

Préparation et annonce d'une communication du changement

50% pédagogie

50% exercices



Elaborer et suivre votre plan de communication

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Réaliser un audit de communication
- Définir les publics cibles des actions de communication
- Développer le mix-communication
- Construire et présenter son plan de communication
- Planifier et mesurer les actions de communication

PROGRAMME

Etablir un audit de communication

- Analyse de l'existant : outils, moyens, freins, blocages
- Analyse du SWOT
- Analyse de la concurrence et du contexte
- Evaluation de l'image perçue et de la notoriété

Identifier les différents publics

- Parties prenantes de la communication
- Cartographie des cibles
- Mettre les cibles et les messages en adéquation

Déterminer son objectif stratégique et opérationnel

Développer le mix communication

- Choisir et optimiser les types d'actions possibles
- Actions de communication interne, relations presse, publicité, événementiel, édition, communication...
- Organiser le mix-communication

La présentation du plan de com

- Mise en oeuvre du plan et déroulement opérationnel

Planifier et budgéter le plan opérationnel

- Etablir le calendrier des actions
- Définir les responsabilités
- Prise en charge interne ou sous-traitance
- L'établissement du budget prévisionnel
- Les matrices de décision et le tableau de bord

Contrôle et suivi des actions

- Mise en place des outils d'évaluation

REFERENCE

COM/PLC

DUREE

2 jours, 14 jours

PROFILS

Toute personne qui prend des fonctions dans un service communication

Assistante qui doit aussi gérer le plan d'actions

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Construction de son plan de communication

Échanges sur les fondamentaux de la communication : ses évolutions, les acteurs

Construction d'un guide d'entretien et d'une analyse SWOT

Définir des objectifs de communication et les messages associés

Réaliser un diagnostic de communication et formuler une stratégie

Mise en place de la stratégie de mix-communication

Construire un calendrier d'actions et le chiffrer

50% pédagogie

50% exercices



Concevoir vos supports de communication

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- S'approprier les codes de la rédaction et de la mise en page imprimée ou numérique pour une communication efficace

PROGRAMME

Comprendre l'objectif de son support et les attentes de son lecteur

- Communication interne et communication externe, des objectifs différents
- Les spécificités des supports papiers et numériques
- Définir ses objectifs et connaître ses cibles
- Choisir le ou les supports et réaliser une ligne éditoriale

Les techniques d'écriture

- Sélectionner le message " essentiel "
- Choisir un angle en fonction de l'objectif
- Hiérarchiser ses idées
- Rédiger des textes percutants, convaincants et fluides
- Habiller vos textes (titres, accroches, chiffres clés...)

Attirer les lecteurs

- Respecter la charte graphique
- Travailler l'impact visuel : mise en page, typographie, couleurs, visuels

Les spécificités des supports numériques (ordinateur, smartphone, tablette)

- Adapter sa rédaction à ce mode de lecture
- Les mots clés au coeur de la rédaction
- Développer la dimension multimédia : vidéo, audio, liens

Analyser ses supports pour progresser

- Auditer son support
- Construire un tableau de bord

Les étapes de réalisation

- Le rétro-planning
- Travailler avec les partenaires extérieurs (brief, appel d'offres, interface...)
- Suivre la fabrication et la production

TP et exercices pour chaque point abordé

REFERENCE

COM/SC

DUREE

2 jours, 14 heures

PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse aux personnes en charge de la réalisation de supports internes et/ou externes, imprimés et/ou numériques

PÉDAGOGIE

TP et exercices : 70 %

Théorie : 30 %

NOTE DU FORMATEUR

Il est intéressant pour le participant d'apporter ses supports de communication qui pourront être analysés et retravaillés individuellement



Reussir sa communication événementielle

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser les fondamentaux de la communication événementielle
- Concevoir et mener une communication événementielle adaptée aux objectifs de l'entreprise et à son environnement

PROGRAMME

Cerner les enjeux de l'événementiel

- Connaître les différents types d'événements interne et externe
- Les tendances
- Définir la place de l'événementiel dans votre entreprise

Envisager une action de communication événementielle dans votre entreprise

- Evaluer l'opportunité de créer un événement dans votre entreprise
- Analyser le contexte et les besoins
- Définir les enjeux et les retours attendus
- Définir l'objectif principal et les objectifs secondaires
- Choisir le type d'événement en fonction des objectifs
- Identifier et qualifier les publics cibles concernés
- Identifier les messages en fonction des cibles

Préparer l'événement

- Rédiger le cahier des charges
- Répertorier les ressources matérielles et humaines nécessaires
- Dresser la liste des intervenants
- Rechercher un lieu
- Chiffrer
- Présenter le projet à sa hiérarchie pour le faire valider (synthèse, méthode octopus + " comment convaincre ")

Piloter la réalisation d'un événement

- Élaborer le plan masse
- Créer et faire vivre une équipe projet
- Choisir et travailler avec un prestataire extérieur - Briefer et choisir une agence
- Définir les étapes clés de l'organisation de l'événement
- Savoir établir le conducteur de l'événement
- Organiser la répétition

Communiquer autour de l'événement

- Élaborer le plan de communication
- Choisir les supports de communication selon le type d'événement
- Rédiger des supports efficaces
- Les invitations : mise à jour du fichier cible, création et envoi des invitations, gestion des réponses, les NPAI et les relances
- Réaliser les supports et documents à remettre aux participants
- Créer les supports visuels de l'événement : signalétique...
- Communiquer avec les médias : communiqué de presse, dossier de presse, conférence de presse
- Relayer l'événement sur les médias sociaux
- Parrainer un événement ou faire parrainer son événement

Etre prêt le jour de l'événement

- Recevoir les intervenants : qui, quand, comment ?
- Personnaliser l'accueil selon le type d'invités
- Gérer les demandes du moment
- Assurer les relations publiques

REFERENCE

COM/EVE

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne dont devant prendre en charge la communication événementielle

PREREQUIS

Connaissance des bases de la communication d'entreprise

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Exercices pratiques

- Assurer la relation avec les fournisseurs
- Superviser les acteurs en place
- Superviser la clôture de l'événement

Maîtriser les outils de suivi

- Élaborer un retroplanning
- Mettre à jour le tableau de bord. Faire la synthèse
- Savoir utiliser la *check list*
- Proposer un *road book*
- Définir des indicateurs de résultats et définir les modalités d'évaluation
- L'évaluation à chaud et à froid
- Analyser les retours obtenus
- Mettre à jour sa base de données
- Valoriser l'événement en interne
- Etablir un plan d'actions post-événement



Assistant (e) de communication

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les fondamentaux du métier : enjeux, outils et techniques

PROGRAMME

Le rôle de la communication et les missions de l'assistante de communication

- Communication interne et communication externe, des objectifs différents
- Les interlocuteurs internes et externes
- Le plan de communication

Participer à la mise en oeuvre des projets

- Identifier les publics cibles
- Définir les objectifs de communication
- Choisir le support ou l'action adaptés

Maîtriser les techniques d'écriture

- Définir le message essentiel et hiérarchiser les informations
- Adapter son contenu au support choisi (papier, numérique ou médias sociaux)

Attirer les lecteurs

- Respecter la charte graphique
- Travailler l'impact visuel : mise en page, typographie, couleurs, visuels

Organiser un événement

- Les différentes étapes et le rétroplanning
- Préparer une invitation
- Travailler avec les journalistes, rédiger un communiqué de presse, un dossier de presse
- Mesurer les retombées de l'opération

Travailler avec les partenaires extérieurs

- Rédiger un brief
- Piloter un appel d'offres
- Assurer l'interface entre les différents intervenants (agences, interne...)

TP et exercices pour chaque point abordé

REFERENCE

COM/ASC

DURÉE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Cette formation s'adresse aux personnes en charge du suivi de la réalisation de supports internes et/ou externes, imprimés et/ou numériques

PRÉREQUIS

Aucun

PÉDAGOGIE

TP et exercices : 70 %

Théorie : 30 %

NOTE DU FORMATEUR

Il est intéressant pour le participant d'apporter ses supports de communication qui pourront être analysés et retravaillés individuellement



Chargé (e) de communication

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier le rôle et les missions d'un chargé de communication
- Apporter de nouveaux outils et méthodes pour :
- Acquérir de bons réflexes méthodologiques
- Concevoir des actions de communication adaptées aux objectifs de l'entreprise et à son environnement

PROGRAMME

Les rôles d'un chargé de communication

- Evolution de la communication et du métier
- Champs d'intervention
- Limites de la fonction

Concevoir sa stratégie de communication

- Audit, enquêtes
- Analyser et évaluer les résultats : établir un diagnostic
- Les grandes étapes d'un plan de communication

Les relations publiques

- Choisir les moyens de communication pertinents
- Organiser efficacement ses événements
- Travailler avec les journalistes : règles et usages
- Rédiger communiqué et dossier de presse
- Diffuser son image : logo, charte graphique, supports, site Internet

Les leviers de la communication interne

- Mettre en place une politique de communication interne efficace
- Animer et faire vivre son intranet
- Utiliser les instruments de dialogue et d'évaluation
- Mettre en place des dispositifs de communication numériques, e-newsletter, flux RSS, blog ...

Réussir ses communications écrites

- Maîtriser les techniques d'écriture informative
- Optimiser le vocabulaire utilisé. Simplifier ses phrases
- Conjuguer les techniques de l'écrit, de l'audio et de la vidéo

Travailler avec les agences

- Définir ses critères d'évaluation pour le choix d'une agence
- Savoir rédiger un " brief ", le suivre, contrôler la réalisation
- Suivre une planification, établir un budget et faire respecter les délais

Piloter et évaluer les actions de communication

- Définir les critères de mesure et d'évaluation en fonction des objectifs définis
- Concevoir et suivre ses tableaux de bord
- Réaliser des reportings, et savoir les présenter

REFERENCE

COM/CC

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne qui prend des fonctions dans un service com

Assistante qui doit aussi gérer le plan d'actions

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Exercice de créativité sous forme de Mind Mapping

Elaboration d'une politique de communication à partir d'un cas précis

Construction du plan de communication de l'entreprise

Intégrer la com interne dans son plan de communication

Créer un grille de critère pour travailler avec des agences

Réalisation de tableaux de bord

Relations presse

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître les différents médias et comprendre leurs différences
- Appréhender les rencontres avec les journalistes
- Apprécier les retombées presse
- Identifier les différents interlocuteurs au sein des rédactions
- Assurer une stratégie relations presse

PROGRAMME

Les mass-médias

- Comprendre la notion de média de masse
- Télévision, radio, presse et internet :
 - Distinguer les différentes manières de traiter l'information
 - Analyse des usages du grand public
- Le travail de journaliste
- La digitalisation de l'information

Définir une stratégie relations presse

- Distinguer les médias locaux, régionaux, nationaux
- Intégrer les influenceurs dans sa stratégie de communication (blogueurs, références ...)
- Créer un fichier presse (par types de médias ou zone de diffusion)
- Relever les dates de publication, de bouclages en fonction des événements à annoncer

Techniques et outils de communication

- Rédiger un communiqué de presse
- Créer un dossier de presse
- Organiser une conférence de presse
- Le déjeuner de presse
- Rédiger un article (pour le web)

Valoriser et mesurer l'efficacité des publications

- Définir des critères de mesure
- Assurer un feed-back après diffusion de l'information (remerciements, points complémentaires ...)
- Créer une revue de presse
- Intégrer sa stratégie aux réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn ...)

REFERENCE

COM/RP

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toute personne ayant des contacts avec la presse (Responsable de communication, chargé de communication, assistante de communication...)

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Quiz



Word initiation

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Les stagiaires seront en mesure de créer, mettre en forme et en page et imprimer des documents avec illustrations, bordures...

PROGRAMME

Organiser l'enregistrement

- Créer des dossiers depuis Word
- Déplacer et renommer, supprimer un fichier depuis Word

Créer une note de service

- Saisir, corriger ses erreurs (simplement et automatiquement)
- Mettre en forme les caractères, les paragraphes (alignement)
- Respecter les espaces dans les ponctuations

Améliorer la mise en forme

- Reproduire le format rapidement
- Utiliser et personnaliser les listes (puces symboles et images)
- Gérer les retraits de paragraphe
- Ajouter des bordures (au paragraphe, au page)
- Insérer une illustration
- Gérer l'habillage des images
- Placer une image en arrière-plan en filigrane
- Optimiser ses déplacements via des raccourcis clavier
- Débuter des paragraphes par une lettrine
- Travailler avec WordArt

Réaliser une lettre simple

- Mettre en page la lettre
- S'initier aux règles typographiques (abréviation, majuscules accentuées...)
- Revoir les retraits de paragraphe
- Insérer une date automatique
- Ajouter des caractères spéciaux

Gérer les tabulations

- Ajouter des espaces insécables
- Insérer des tabulations simples
- Ajouter des points de conduite pour guider le regard (type sommaire)
- Réaliser un coupon réponse (nom, prénom, adresse...)

Réaliser et utiliser son modèle

Préparer la mise en page pour imprimer

- Changer l'orientation
- Modifier les marges
- Régler l'alignement vertical du texte sur la page

REFERENCE

BUR/W1

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Assistant(e), secrétaire et toutes personnes ayant besoin de saisir des notes, courriers...

PREREQUIS

Posséder un niveau de connaissance minimum de Windows

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Word perfectionnement

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Les stagiaires seront en mesure de générer des tableaux, des formulaires et de réaliser des publipostages.

PROGRAMME

Tableaux

- Insérer des tableaux
- Découvrir la barre d'outils Tableaux et bordures
- Dessiner ces tableaux personnalisés
- Personnaliser les bordures
- Scinder, fusionner des cellules
- Gérer le placement du texte
- Supprimer, insérer des lignes, des colonnes
- Répéter facilement les titres de page en page
- Ajouter des fonctions de calcul
- Appliquer des formats automatiques

Les formulaires

- Insérer un champ texte, numérique ou date
- Insérer une case à cocher
- Insérer une liste déroulante
- Conditionner la saisie des données
- Protection du formulaire
- Sauvegarde ordinaire
- Sauvegarde comme modèle
- Utiliser le formulaire

Publipostage

- Utiliser l'assistant de fusion
- Préparation de la fusion
- Source de données Word ou Excel
- Réaliser des recherches au sein des données
- Modifier la source de données
- Fusionner les données dans une lettre
- Trier et filtrer les envois (requêtes)
- Ajouter des mots clés (demander, si...)
- Générer des étiquettes

REFERENCE

BUR/W2

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Assistant(e), secrétaire et toutes personnes ayant besoin de réaliser des envois en nombre, des formulaires et tableaux

PREREQUIS

Avoir suivi le stage Word initiation ou avoir un niveau équivalent

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



Word publipostage

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Les stagiaires seront en mesure de réaliser des publipostages.

PROGRAMME

Publipostage

- Utiliser l'assistant de fusion
- Préparation de la fusion
- Source de données Word ou Excel
- Source de données avec les contacts Outlook
- Définir la correspondance des champs
- Réaliser des recherches au sein des données
- Modifier la source de données
- Fusionner les données dans une lettre
- Réaliser des tris
- Filtrer les envois (requêtes) sur un ou plusieurs champs
- Ajouter des mots clés (remplir, si...alors...sinon)
- Générer des étiquettes par publipostage
- Utiliser des modèles prédéfinis
- Créer un format d'étiquette personnalisé
- Ajuster la position du texte dans les étiquettes

REFERENCE

BUR/WPU

DUREE

1 jour, 7 heures

PROFILS

Assistant(e), secrétaire et toutes personnes ayant besoin de réaliser des envois en nombre

PREREQUIS

Avoir suivi le stage Word initiation ou avoir un niveau équivalent

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



Word document long

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Les stagiaires seront en mesure de gérer des documents longs avec sections, colonnes, styles, entêtes et pieds de page

PROGRAMME

Mise en page

- Ajouter des colonnes
- Insérer des sauts de page, des sauts de section
- Mêler orientation portrait et paysage

Entête et pied de page

- Définir des entêtes et pieds de page différents :
 - sur la première page
 - sur pages paires et impaires
 - Insérer des numéros de page

Enrichissements du texte

- Créer une lettrine texte ou WordArt
- Gérer les coupures automatiques ou non
- Placer du texte autour d'une illustration

Styles

- Créer des styles de paragraphes et de caractères
- Mise à jour automatique des styles
- Importer des styles d'un autre document
- Gérer les enchaînements de texte

Table des matières

- Préparer les niveaux de texte
- Insérer une table des matières avec plusieurs niveaux
- Changer le style de la table
- Mettre à jour les numéros de page de la table des matières

Naviguer dans son document

- Insérer des signets, des liens hypertextes
- Ajouter des notes de bas de page
- Naviguer dans son document
- Utiliser l'explorateur de document

REFERENCE

BUR/WDL

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toutes personnes ayant besoin de gérer des documents longs de type rapport ou documentation

PREREQUIS

Avoir suivi le stage Word initiation ou avoir un niveau équivalent

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Excel initiation

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Les stagiaires seront en mesure de créer des tableaux intégrant des formules simples et prêts à être imprimés.

PROGRAMME

Organiser l'enregistrement

- Créer des dossiers depuis Excel
- Déplacer et renommer, supprimer un fichier depuis Excel

Créer des tableaux

- Saisir, corriger ses erreurs et valider
- Se déplacer de cellule en cellule
- Optimiser ses déplacements via des raccourcis
- Sélectionner des cellules contiguës ou éloignées

Réaliser des calculs

- Utiliser la fonction Somme automatique
- Recopier une formule de calcul, Réaliser des calculs simples (+,-,*,/,%)

Insérer des fonctions intégrées

- Revoir les calculs simples (+,-,*,/, etc.) et figer un calcul
- Calculer des évolutions en pourcentage
- MOYENNE(), MAX(), MIN(), NB(), NBVAL()

Mettre en forme

- Choisir une mise en forme automatique
- Personnaliser la mise en forme (polices, bordures...)
- Ajuster la largeur des colonnes, des lignes
- Renvoyer la saisie à la ligne
- Définir rapidement des largeurs de colonnes identiques

Gérer un classeur

- Renommer, insérer, dupliquer, supprimer des feuilles
- Travailler simultanément sur plusieurs feuilles

Optimiser l'affichage des grands tableaux

- Scinder l'écran pour comparer des données trop éloignées
- Figer les titres (ligne et colonne)

Réaliser et utiliser son modèle

Préparer la mise en page pour imprimer

- Ajouter des entêtes et pieds de page
- Modifier l'orientation, les marges
- Ajuster un grand tableau sur une seule page
- Réussir les impressions de grands tableaux
- Répéter les titres de page en page sans copier coller

REFERENCE

BUR/E1

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Toutes personnes ayant besoin de réaliser des tableaux comportant des calculs simples et mis en forme

PREREQUIS

Posséder un niveau de connaissance minimum de Windows

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques

Excel intermédiaire

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Les stagiaires seront en mesure de réaliser et de mettre en forme les graphiques les plus adaptés à leurs tableaux.

PROGRAMME

Revoir les fonctions intégrées

- Revoir MOYENNE, MAX, MIN, NB, NBVAL et découvrir NB.SI, SOMME.SI
- Découvrir les imbrications de fonctions

Perfectionnement sur la gestion des feuilles et des classeurs

- Rappels sur la manipulation des onglets (insérer, copier/déplacer, nommer, supprimer une feuille)
- Saisie et modification multi-feuilles (Groupe de travail)
- Calculs entre feuilles et entre classeurs
- Les liaisons
- Les différents collages spéciaux

Mise en forme conditionnelle

- Les nouveautés 2007-2010

Gestion de grands tableaux

- Figurer des lignes et des colonnes à l'écran
- La mise en page avancée (répétition de lignes ou de colonnes à l'impression)
- Le mode plan

Création de modèle

- Enregistrer un modèle
- Créer un document en lecture seule pour réseau

Rappel sur les bases des graphiques

- Identifier les axes abscisses et ordonnées (moyens mnémotechniques)
- Identifier les types de graphiques selon les besoins

Réaliser un histogramme

- Créer un histogramme instantané
- Utiliser l'assistant graphique
- Découvrir les options du graphique
- Ajouter ou supprimer des données
- Mettre en forme les objets du graphique
- Personnaliser le format des nombres (k? ou autres)

REFERENCE

BUR/E2

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Utilisateurs ayant besoin de réaliser des graphiques

PREREQUIS

Avoir suivi le stage Excel initiation ou avoir un niveau équivalent

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



Enregistrer un modèle de graphique

- Ajouter son graphique parmi les types personnalisés

Générer un graphique en secteurs

- Utiliser un modèle 3D et ses options de perspective
- Séparer plusieurs ou une tranche
- Ajouter les légendes et pourcentages sur les parts
- Dupliquer un secteur en plusieurs copies alignées
- Adapter les séries suivant le graphique
- Grouper et verrouiller les graphiques mais pas les données

Créer un graphique en courbe

- Utiliser les données les mieux adaptées
- Ajouter un axe chronologique
- Sortir une courbe de tendance
- Afficher l'équation de la courbe et l'expliquer



Excel perfectionnement

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Les stagiaires seront capables d'exploiter une base de données Excel et d'en extraire une synthèse calculée.

PROGRAMME

Perfectionnement sur la gestion des feuilles et des classeurs

- Rappels sur la manipulation des onglets (insérer, copier/déplacer, nommer, supprimer une feuille)
- Saisie et modification multi-feuilles (Groupe de travail)
- Calculs entre feuilles et entre classeurs
- Les liaisons et les différents Collages spéciaux

Mise en forme conditionnelle

Perfectionnement sur les fonctions Excel

- Études de fonctions mathématiques, conditionnelles, logiques, date et heure, nb(), nbval()
- Arrondi(), somme.si(), nb.si(), si(), et(), ou() ...

Gestion des noms

- Rappel sur les références absolues
- Nommer une cellule ou une plage de cellules et utiliser les noms dans les formules

Gestion de grands tableaux

- Figurer des lignes et des colonnes à l'écran
- La mise en page avancée (répétition de lignes ou de colonnes à l'impression)
- Le mode plan

Protection des données

- Désignation des cellules modifiables
- Masquer des lignes ou colonnes ,masquer des feuilles
- Cacher les formules
- Protection de la feuille et du classeur
- Protection du fichier sous Windows

Création de modèle

- Enregistrer un modèle
- Créer un document en lecture seule pour réseau

Travailler avec les listes

- Le concept de listes
- Trier les données
- Les filtres automatiques (simples et personnalisés)
- Les filtres élaborés
- Validation des données

REFERENCE

BUR/E3

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Personnes ayant un besoin d'analyser des bases de données

PREREQUIS

Avoir suivi le stage Excel initiation ou avoir un niveau équivalent

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



Calcul sur les listes de données

- Sous-totaux
- Fonctions bases de données

Consolider des données

- Compilation et synthèse de plusieurs tableaux

Les rapports et graphiques de tableaux croisés

- La structure des rapports de tableaux croisés
- Les différentes présentations des données
- Personnalisation des données
- Modification de tableaux croisés
- Groupement et masquage
- Mise à jour de tableaux croisés
- Création et modification de graphiques croisés dynamiques



Powerpoint, communication professionnelle

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Les stagiaires seront en mesure de réaliser des présentations personnalisées comportant des illustrations, graphiques et autres objet insérés.

PROGRAMME

Structurer ses idées avec le plan, le mode Trieuse

- Utiliser les autres types d'affichage (page de commentaires, diaporama...)

Uniformiser la présentation

- Personnaliser son modèle (les masques)
- Améliorer les espaces inter paragraphes
- Définir le format des puces
- Utiliser et créer un jeu de couleurs personnalisé
- Modifier l'arrière plan
- Ajouter des entêtes et pied de page
- Illustrations à l'aide des bibliothèques d'images (Clip Art)

Insertion d'objets

- Insérer des photos
- Outils de dessin (formes automatiques)
- Reproduire des formats rapidement
- Insertion de tableaux et de graphiques Excel liés aux données sources
- Création d'un graphique depuis Powerpoint
- Options d'impression

Animer sa présentation

- Réaliser des transitions entre les diapositives
- Animer les éléments (textes, images) d'une diapositive
- Maîtriser le timing de sa présentation
- Masquer des diapositives

Enregistrer son modèle

REFERENCE

BUR/PW

DUREE

2 jours, 14 heures

PROFILS

Animateur de réunion,
commercial, communicant

PREREQUIS

Avoir une bonne pratique de
logiciels bureautiques ou de
graphismes

PEDAGOGIE

Active et participative

Apports théoriques

Echanges d'expériences

Exercices pratiques



**SYMPHONIES propose de vous accompagner
dans une démarche d'amélioration continue et de professionnalisation**

Développement RH - Gestion de projets RH
Pilotage et développement de la formation professionnelle
Accompagnement à la mise en oeuvre d'une démarche RSE
Conception et animation de formations
Formation de formateurs
Bilans de compétences, bilans de parcours
Coachings individuels