



CATÉGORIE D'ACTION CONCERNÉE :  
L. 6313-1 – 1° Les actions de formation.

# CHIC Formation

N° DECLARATION D'ACTIVITE 95 97 01998 97

**C**ROCHEPIERRE **H**OSPITALITY **I**NTERNATIONAL **C**ONSULTING

**Spécialisé Hôtellerie-Restauration - Tourisme**

Accrédité par le Ministère du Travail  
Agrémenté par la DAAF de Guadeloupe

Lieu-dit TOINY  
97133 Saint- Barthélemy FWI

**0690 66 0703**

**0590 22 8871**

[chicformationstbarthfwi@gmail.com](mailto:chicformationstbarthfwi@gmail.com)

[www.chicformation.org](http://www.chicformation.org)

## CATALOGUE DES PRESTATIONS 2023-2024



Savoir, **Savoir-faire** & **Savoir-être**

[www.chicformation.org](http://www.chicformation.org)

## **SUIVI POST-FORMATION**

---

### **L'accompagnement post-formation personnalisé**

**Le plus très appréciable de notre accompagnement consiste à être à vos côtés, à votre demande après votre cursus.**

**Quelle que soit la formation que vous avez suivie, notre équipe pédagogique reste à votre écoute et disponible jusqu'à la réalisation de votre objectif.**

**Cette prestation d'accompagnement post-formation personnalisé est incluse dans le coût de la formation.**

### **En quoi consiste l'accompagnement post-formation personnalisé?**

### **Combien coûte cet accompagnement ?**

Grâce à la relation personnalisée créée avec nos stagiaires au cours de leur formation, nous pouvons répondre à leur demande spécifique d'accompagnement après l'obtention de leur qualification. Cela signifie que **notre équipe pédagogique, continue de vous accompagner**, à votre demande, pour vous aider à mettre en application étape après étape, les actions que vous avez définies au cours de la formation. Nous vous accompagnons sur le terrain pour vous permettre d'optimiser vos actions et de satisfaire votre but.

Cet **accompagnement post-formation** personnalisé s'adapte aux besoins et interrogations personnels du stagiaire.

C'est un accompagnement sur mesure qui permet à l'apprenant de mettre en place, de façon réaliste et concrète ses mises en œuvre. **Ce suivi est inclus dans le coût de la formation.**

Il est naturel pour nous d'être à vos côtés, le temps que vous soyez plus assurés, que vous ayez assimilé le contenu des formations, et que vous vous réalisiez.

**Cet accompagnement post-intervention est également inclus dans nos interventions en entreprise et en centres de formations.** Cela fait partie de l'offre que nous proposons sur les thématiques spécifiques à l'entreprise.

**Ensemble, nous avons plus de chances de réussir !**

## ACTIONS de FORMATION

---

1. **DEVELOPPEMENT DU SENS COMMERCIAL HOTELLERIE–RESTAURATION.....**( pages 4/5)
2. **QUALITE D’ACCUEIL et de SERVICE en HOTELLERIE – RESTAURATION .....** (pages 6/7)  
(Salle, Réception, HouseKeeping, cuisine et pour toute personne en contact avec la clientèle)
3. **MANAGEMENT D’EQUIPE .....**(pages 8/9)
4. **GESTION DES RECLAMATIONS ET DES CLIENTS DELICATS.....** (pages 10/11)
5. **HYGIENE ALIMENTAIRE ET HACCP – HARRC .....** (page 12/13)
6. **GESTION des CONFLITS .....** (page 16/17)
7. **FORMATION BLANCHISSERIE Hygiène du linge – Méthode RABC.....**(page 16/19)

## BUREAUTIQUE

---

8. **INITIATION à WORD** (Traitement de texte) ..... (pages 22/23/24)
9. **INITIATION EXCEL**(Tableur) .....(pages 25/26/27)
10. **INTERNET / MESSAGERIES.....** (pages 28/29)

**L'accès aux PMR (Personnes à Mobilité Réduite) est lié à la structure d'accueil des entreprises.**

# **1 DÉVELOPPER LE SENS COMMERCIAL**

(AUPRES DE TOUS LES POSTES EN CONTACT AVEC LA CLENTELE)

## **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

**Sensibiliser le personnel sur l'importance de la qualité des services proposés et sur les enjeux du sens commercial**

**Sensibiliser aux techniques de vente à chacune des étapes de la relation client et savoir mettre en avant les produits et services de l'établissement.**

**Développer une motivation à apporter une qualité de service totale à chaque client, y compris les clients difficiles.**

## **PUBLIC :**

Toute personne en contact avec la clientèle soucieuse de développer son efficacité commerciale et professionnelle.

## **PREREQUIS :**

- 1) Niveau classe de 1<sup>re</sup>/terminale ou équivalent.
- 2) CAP/BEP/titre professionnel, expérience significative de la vente.

**DUREE :** 14 heures (Minimum 4 stagiaires / maximum 12 stagiaires)      **TARIF :** 4657,26 €

## **PROGRAMME(Théorique) :**

- Pourquoi une démarche commerciale ?...
- Rappel des règles de base d'une relation client « PROFESSIONNELLE »
- Attitudes et comportements : prendre conscience de l'image que l'on projette.
- La communication non verbale
- Le respect de l'autre, le savoir-vivre, la politesse, l'élégance, la courtoisie, ...
- L'efficacité et la réactivité
- L'adaptation spontanée aux différents types de clientèle

## **ETAPES STRATEGIQUES DE LA RELATION CLIENT :**

- La préparation de la vente
- La recherche des besoins, la compréhension de la demande : être à l'écoute de chacun des clients, savoir questionner, reformuler, utiliser le vocabulaire professionnel adapté, ...
- La présentation, la suggestion, le conseil.
- L'argumentation commerciale et la réponse aux objections : connaître et promouvoir l'ensemble des prestations de l'établissement, conseiller spontanément les services et produits nouveaux ou complémentaires.

- La vente additionnelle.
- La conclusion de la vente.
- La prise de congé.
- La gestion des réclamations et la fidélisation.

## ENTRAINEMENT : JEUX DE ROLES ET MISES EN SITUATION :

L'état d'esprit commercial : comment identifier les besoins et attentes des clients.

Ce que signifie « connaître son produit », sa carte, son établissement, sa clientèle, ...

Les étapes stratégiques de la relation commerciale : identifier les attentes, écouter, reformuler, ...

Le déroulement d'une situation de relation client : service, réservation, front desk, HouseKeeping, ... et du rôle de chacun.

Les techniques de vente, les méthodes efficaces : proposer, gérer une insatisfaction, travail sur la gestuelle, les formulations et le vocabulaire utilisé.

## METHODES & OUTILS PEDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative incluant autodiagnostic, exposés d'idées, simulations, analyses en groupe, exercices de reformulation, jeux de rôles, échanges de pratiques.

Au fil du parcours, les apprenants sont impliqués dans la construction de leurs propres outils, facilitant ainsi leur adhésion.

Supports pédagogiques : PowerPoint, évaluations, argumentaire commercial, fiches produits. Modalités d'atteinte des objectifs de la formation par un test QCM de positionnement suivi d'une évaluation formative puis sommative.

**« A l'issue de la formation sera délivré une attestation de suivi ».**



## **2 QUALITÉ DE SERVICE ET ACCUEIL**

### **HOTELLERIE – RESTAURATION - TOURISME**

(Salle, Réception, HouseKeeping et toute personne en contact avec la clientèle)

*« L'accueil est le meilleur plat que l'on puisse servir dans un restaurant »*

L'accueil, par définition, est la première marque d'attention que l'on accorde à un ou des invités qui se présentent au sein d'un établissement. C'est le point de départ d'une relation de circonstances et temporaire qui nécessairement, si l'on veut qu'il y ait répétition, doit être plus que satisfaisante pour nos invités.

#### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

**Assurer une relation de qualité avec le client en étant aimable et attentif à ses demandes. Correspondre au standards 5\*(et +) et à l'identité de l'établissement. Adapter son accueil à chaque client (ONE TO ONE\*).**

**Créer un climat de bien-être dès l'arrivée du client.**

**Répondre à ses attentes pendant toute la durée du séjour.**

**Anticiper les attentes du client et s'enquérir de sa satisfaction.**

**Apporter les connaissances nécessaires à la maîtrise des services proposés, rendre capable de mettre en application ces connaissances. Soigner sa prise de congé pour donner au client l'envie de revenir.**

**PUBLIC :** Toute personne en contact avec la clientèle

**PREREQUIS :** avoir une expérience en hôtellerie – restauration.

**DUREE :** 18 heures (Minimum 4 stagiaires / maximum 12 stagiaires)      **TARIF :** 4876,82 €

#### **PROGRAMME (Théorique & Pratique) :**

- L'Accueil professionnel commence d'abord par des normes préalablement établies (Soigner sa présentation, son comportement, sourire, communiquer et entrer en contact avec le Client)
- L'Accueil, une question de « *sécurité* » pour nos Clients (Mise en avant de l'identité de l'établissement et de la régularité de la prestation)
- Faire les premiers pas afin d'aider les Clients à entrer dans notre espace (S'investir dans sa mission d'accueil et anticiper les attentes des Clients)
- Satisfaire le besoin d'estime qui habite chacun de nos Clients (Convivialité et chaleur humaine, souci du détail)
- Nous avons très peu de temps pour faire une bonne impression (Prise en charge immédiate du Client)

- Faire attendre le Client est une pratique inacceptable (Entrer en communication avec le Client)
- La « Chaine de l'Accueil » et ses 4 étapes (Mot de bienvenue, prestation, facturation et encaissement, raccompagnement et salutations)
- Planifier l'arrivée du Client (Mettre en avant le professionnalisme et la reconnaissance du Client)
- Les formules de bienvenue
- Personnaliser les services (Communiquer, étonner et satisfaire le Client de la même manière et pour chacun d'entre eux)
- Le suivi durant toute la prestation (Le fil rouge)
- Favoriser et optimiser la communication entre les différents collaborateurs et services
- Intégrer les cuisiniers en présentiel Clients

### METHODES PEDAGOGIQUES :

Le module se déroule dans chacun des points de vente et en salle de conférence. Jeux de rôle, mise en situation. Débriefing personnalisé. Projection PowerPoint. Etude de cas.

Pédagogie active et participative incluant autodiagnostic, exposés d'idées, simulations, analyses en groupe, exercices de reformulation, jeux de rôles, échanges de pratiques.

Au fil du parcours, les apprenants sont impliqués dans la construction de leurs propres outils, facilitant ainsi leur adhésion. Modalités d'atteinte des objectifs de la formation par un test QCM de positionnement suivi d'une évaluation formative puis sommative.

**« A l'issue de la formation sera délivré une attestation de suivi ».**



### **3** MANAGEMENT D'ÉQUIPE

(Les fondamentaux)

#### **OBJECTIFSPEDAGOGIQUES :**

**Acquérir les outils de management concrets, efficaces et opérationnels pour faire face aux principales situations du management de terrain.**

- **Savoir préparer, communiquer, motiver autour d'objectifs, de directives.**
- **Savoir conduire réunions et entretiens avec efficacité.**
- **Savoir suivre et évaluer les performances des collaborateurs.**

**DUREE :** 14 heures (Minimum 4 stagiaires / maximum 12 stagiaires)

**TARIF :** 4957,28 €

**PUBLIC :** Manager en prise de poste ou débutant.

**PREREQUIS :** La formation Management d'équipe ne nécessite pas de pré requis.

#### **PROGRAMME (Théorique) :**

- Clarifier ses rôles et ses responsabilités de Manager
- Se centrer sur sa valeur ajoutée
- Savoir concilier : Proximité / Atteinte des objectifs

#### **ORGANISER / ANIMER / MOTIVER :**

- Connaître ses collaborateurs (trices) : personnalité, motivation au travail, ...
- Adopter un Management efficace pour son équipe
- Faire circuler les informations et les directives (tableaux, statistiques, ...)
- Savoir faire passer des messages clairs et constructifs
- Savoir transmettre des directives
- Promouvoir de manière motivante les objectifs des services
- Organiser des réunions de services
- Impliquer ... Favoriser l'engagement des collaborateurs

#### **CONDUIRE DES REUNIONS DE SERVICES**

- Différents types de réunions : de l'information à la participation
- Définir les rôles de l'animateur : producteur, facilitateur, régulateur
- Adopter des techniques simples et efficaces



## INTEGRER UN NOUVEAU COLLABORATEUR

- Les enjeux et les objectifs d'une politique d'intégration
- Organiser le parcours : supports, outils, ...
- Les outils du tutorat : conditions, avantages, ...

## PILOTER & FAIRE PROGRESSER SON EQUIPE

- Mener efficacement tout entretien de management
- Fixer des objectifs pertinents & motivants
- Suivre et accompagner le travail des équipes
- Développer l'autonomie
- L'entretien d'évaluation : Acte Majeur

## METHODES & OUTILS PEDAGOGIQUES :

Méthode très interactive s'appuyant sur de nombreux exercices pratiques et de jeux de rôles élaborés à partir des expériences et des réalités du terrain.

Travail de réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain.

Au fil du parcours, les apprenants formalisent une « boîte à outils personnalisée » directement exploitable pour le management quotidien des équipes (guide d'entretien, d'évaluation, ...). Modalités d'atteinte des objectifs de la formation par un test QCM de positionnement suivi d'une évaluation formative puis sommative.

**« A l'issue de la formation sera délivré une attestation de suivi ».**



## **4 GESTION des RÉCLAMATIONS, DES INCIVILITÉS et des CLIENTS DÉLICATS**

### **OBJECTIF PEDAGOGIQUES :**

**Comprendre la logique de la réclamation.**

**Développer des compétences relationnelles de la clientèle spécifique au métier.**

**Transformer les situations difficiles en actions positives et en opportunités pour le client.**

**PREREQUIS :** Toute personne en contact avec la clientèle

**DUREE :** 14 heures (Minimum 4 stagiaires / maximum 12 stagiaires)

**TARIF :** 4597,28 €

**PUBLIC :** Toute personne en contact permanent ou occasionnel avec la clientèle de l'entreprise. Toute personne ayant à gérer des conflits dans sa fonction. Toute personne confrontée à une situation conflictuelle avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue ou un client.

### **PROGRAMME (Théorique) :**

#### **Avoir une vision juste et positive de la réclamation**

- Qu'est-ce qu'une réclamation ? (Mécontentement, insatisfaction, réclamation ? ...)
- Les enjeux de la gestion des réclamations
- Identifier et comprendre les déclencheurs
- Déterminer le vrai besoin et les attentes du client

#### **Les stratégies de traitement des réclamations**

- S'entraîner aux techniques favorisant le dialogue
- Ecoute active, questionnement, reformulation, ... (développer son attitude d'écoute)
- Structurer le traitement de la situation (compréhension et diagnostique)
- Trouver des points d'accord avec le client
- Savoir quand proposer un geste commercial ou non
- S'engager sur dans délais de traitement

#### **Transformer chaque réclamation en proposition d'amélioration**

- Développer une attitude proposante centrée vers le client
- Adopter un langage positif
- Proposer des solutions et les construire
- S'avoir s'imposer avec tact et courtoisie
- Savoir prendre congé

## Gérer des personnalités difficiles

- Adopter un comportement professionnel responsable
- Savoir rassurer son interlocuteur
- Identifier les différents profils et savoir s'adapter
- Associer empathie et assertivité

## METHODES PEDAGOGIQUES :

Cette formation propose un travail de réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain.

Elle apporte des outils d'analyse de résolution de conflit, ainsi que des outils de communication adaptés.

Chaque outil fait l'objet d'une expérimentation en simulation à partir de cas concrets apportés par les participants et le consultant-formateur. Modalités d'atteinte des objectifs de la formation par un test QCM de positionnement suivi d'une évaluation formative puis sommative.

**« A l'issue de la formation sera délivré une attestation de suivi ».**



## **5** HYGIENE ALIMENTAIRE & HACCP / HARRC

(N° AGREMENT ROFHYA : 01 0068 20 2016)

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

**Analyser les dangers et maîtriser les risques de contaminations microbiens.**

**Connaître les principes de la méthode HACCP**

**Mettre en place et appliquer la méthode HACCP en cohérence avec la Démarche Qualité**

**PREREQUIS :** Notions en hygiène alimentaire, connaissance des produits alimentaires.

**DUREE :** 14 Heures (Minimum 4 stagiaires / maximum 15 stagiaires)

**TARIF :** 4857,79 €

**PUBLIC CIBLE :** Collaborateurs d'entreprises de Restauration Hôtelière, traditionnelle ou collective, gérants, managers, chefs de cuisine, cuisiniers, traiteurs, chocolatiers, confiseurs et toute autre personne participant à la production et à la distribution de préparations culinaires.

### **PROGRAMME (Théorique) :**

#### **HYGIENNE / PREVENTION / SECURITE**

- La tenue professionnelle, la propreté corporelle, l'état de santé
- Le monde microbien : microbes utiles, microbes d'altération, pathogènes
- La réglementation
- La prévention en milieu professionnel

#### **ORGANISATION DE LA PRODUCTION**

- Les locaux
- La réception et le contrôle des denrées
- La gestion des stocks
- Les préparations préliminaires

## PRINCIPALES REGLES

- Des préparations froides et chaudes
- Les allergènes
- Relatives à la distribution : locaux de distribution – salle de restaurant, ...
- Nettoyage et désinfection des locaux
- Gestion des déchets et mise en place de documents de contrôle

## METHODE HACCP et GUIDE DES BONNES PRATIQUES D'HYGIENE

- Les obligations
- Les principes HACCP
- Recommandations en matière de conservation de preuve et de durée d'archivage
- Contrôle :
  - ✓ Qui peut vous contrôler ?
  - ✓ Pourquoi êtes-vous contrôlé ?
  - ✓ Le contrôle (pendant et après la visite)

## METHODES & OUTILS PEDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative.

Apports méthodologiques, travaux en participatif et échange de savoir-faire, études de cas, analyse de documents.

Rédaction d'un plan de progression en fin de formation.

Remise d'un support pédagogique. Modalités d'atteinte des objectifs de la formation par un test QCM de positionnement suivi d'une évaluation formative puis sommative.

**« A l'issue de la formation sera délivré une attestation de suivi ».**



## 6 TECHNIQUES DE HOUSEKEEPING

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Connaître le rôle et les missions de la femme de chambre
- Faire l'inventaire des différentes techniques pour faire un lit
- Faire l'inventaire des différentes techniques de décoration de la chambre
- Maîtriser ces techniques lorsqu'elles sont adaptées à l'établissement
- Faire l'inventaire des règles de base d'hygiène et de sécurité liées à ce métier
- Faire l'inventaire des différents produits d'entretien actuellement utilisés dans la profession.
- Utiliser les produits adaptés à l'établissement
- Améliorer le contact client

**PUBLIC :** La formation Femme de chambre s'adresse aux : Toute personne souhaitant devenir femme de chambre

**PREREQUIS :** Femme de chambre ne nécessite pas de pré requis

**DUREE :** 17 Heures (Minimum 4 stagiaires / maximum 12 stagiaires)

**TARIF :** 4896,82 €

**PROGRAMME** (Théorie 14 heures / Pratique 4 heures) :

#### Les différents services de l'hôtel et leurs rôles

- Présentation des produits d'accueil
- Présentation du linge de toilette
- Décoration florale, les techniques de confection de bouquets

#### Les différentes techniques pour faire un lit

- En fonction du pliage des draps
- Selon l'utilisation de couvertures ou de couvre-lit
- En fonction de l'utilisation d'oreillers ou de traversins



## L'hygiène

- Définition
- Les risques pour la femme de chambre et le client
- Les règles à respecter pour le personnel, l'office, le linge, la chambre, les couloirs...

## La sécurité et les règles

- Pour éviter le vol
- En cas d'incendie

## Les produits d'entretien

- A utiliser dans la chambre : procédures, le produit adapté au nettoyage
- A utiliser dans la salle de bain
- Le bon usage des différents produits utilisés
- Etude de salissures et des solutions à y apporter

## Accueil client

- Rôle et responsabilité pour le confort et l'écoute du client
- Tenue vestimentaire et présentation
- Relation avec les clients
- Prise en compte des attentes des clients
- Gestion des remarques et critiques
- Les attitudes fondamentales : regarder, aider avec discrétion, la réactivité
- L'autocontrôle

## METHODES & OUTILS PEDAGOGIQUES :

Méthode très interactive s'appuyant sur de nombreux exercices pratiques et de jeux de rôles élaborés à partir des expériences et des réalités du terrain.

Travail de réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain.

Pédagogie active et participative incluant autodiagnostic, exposés d'idées, simulations, analyses en groupe, exercices de reformulation, jeux de rôles, échanges de pratiques.

Au fil du parcours, les apprenants sont impliqués dans la construction de leurs propres outils, facilitant ainsi leur adhésion. Modalités d'atteinte des objectifs de la formation par un test QCM de positionnement suivi d'une évaluation formative puis sommative.

**« A l'issue de la formation sera délivré une attestation de suivi ».**

# **Z FORMATION BLANCHISSERIE Hygiène du linge**

## **METHODE RABC**

### **Objectif pédagogique de la formation**

Depuis la généralisation de la méthodologie RABC (Risk Analysis and Biocontamination Control) dans les établissements les risques de contamination biologiques ont progressivement diminué. Aujourd'hui devenu la référence en termes d'entretien du linge, la formation vise à diffuser cette démarche à l'ensemble des institutions privées ou publiques (*clinique, EHPAD, hôpitaux, hôtels, CHR, etc.*).

### **Objectif opérationnel**

Cette formation "RABC – Techniques d'hygiène appliquées à la blanchisserie" destinée à transmettre les savoir-faire et les savoir-être tout professionnel travaillant en blanchisserie permettra aux participants de :

- Connaître les normes RABC en vue de les appliquer
- Mettre en œuvre des techniques d'entretien du linge adaptée à la situation de l'établissement
- Mettre en place une méthodologie basée sur la diminution des risques infectieux

### **Public visé**

Tout professionnel travaillant en blanchisserie.

### **Prérequis**

Aucune pathologie liée à la manipulation du linge et à l'atmosphère d'une blanchisserie.

**Durée:** 14 heures (théorique & pratique - Minimum 5 stagiaires ; maximum 15 stagiaires)

**Tarif :** 4996,56 €

## **PROGRAMME DE FORMATION**

### **Le contexte réglementaire de la méthode RABC**

- Définition de la méthode RABC
- Les enjeux de la diminution des risques infectieux
- Les devoirs et responsabilités de l'établissement
- La réglementation en matière d'hygiène
- Protocoles, plan de nettoyage
- Fiches d'enregistrement et documents de traçabilité



## Le guide d'application et le référentiel de bonnes pratiques

### LA NORME EN 14065 dite « Norme R.A.B.C. »

- Définitions et préambule
- Le contenu de la norme et des textes complémentaires
- Les enseignements à retenir

### Traitement du linge du résident et mise en place d'un système de Maîtrise sanitaire

- Les objectifs de maîtrise dans le système qualité de l'établissement
- La méthode des « 5 M » et les grilles d'analyse
- Description du circuit complet du linge et analyse des différentes étapes
- Procédures de maîtrise des points critiques
- Bonnes Pratiques Hygiéniques applicables au traitement du Linge
- Collecte et pré-tri du linge sale dans les unités (linge en forme, linge plat, autres)
- Stockage du linge sale
- Transfert du linge sale des unités vers la blanchisserie
- Réception et stockage en blanchisserie
- Tri du linge sale
- Traitement (cycles de lavage, produits utilisés, essorage, séchage, repassage...)
- Finition et rangement
- Retour du linge propre dans les unités
- Modalités de distribution du linge

### Organisation de la lingerie selon la norme RABC

- Le principe de la marche en avant
- La séparation des espaces

### MÉTHODES & OUTILS PÉDAGOGIQUES

Participation active des stagiaires avec leurs vécus et leurs expériences. Cas pratiques, jeux pédagogiques pour se mettre en situation (si lingerie à disposition). Création d'outil d'évaluation.

**Positionnement** : Questionnaire d'évaluation des attentes, Questionnaire d'évaluation de niveau Evaluation : Tour de table, Évaluation des acquis

**Rôle du formateur** : Présentation d'un apport théorique, Organisation de jeux de rôles, Évaluation des acquis des participants

Documents : Manuel pédagogique, Attestation de fin de formation

Moyens pédagogiques : Vidéo projecteur - Tableaux blancs - Supports de cours

Pendant la formation : Accueil des participants. Tour de table.

**Présentation du programme et des objectifs de la formation.**

Déroulement de la formation avec alternance d'apports théoriques et de cas pratiques (exercices, quizz, QCM, exercices à l'oral...). Un suivi continu de formation et des échanges entre le formateur et les apprenants permettant de mesurer la compréhension et l'assimilation des savoirs et savoir-faire.

**En fin de journée** : Un point est effectué sur ce qui a été étudié dans la journée afin de s'assurer que tout a bien été assimilé et de pouvoir éventuellement reprendre certaines parties en fonction des retours des apprenants. Compte rendu journalier oral du formateur après de notre équipe pédagogique.

**En fin de formation** : Un questionnaire d'évaluation des acquis permet de mesurer les connaissances acquises pendant la formation et d'établir un niveau d'acquisition (hors parcours certifiant) d'une part « avec le formateur » pour favoriser l'échange entre les différentes parties.

D'autre part « sans le formateur » pour laisser la possibilité aux apprenants de s'exprimer librement et d'exposer les éventuelles difficultés rencontrées.



## Z GESTION des CONFLITS

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

**Intégrer un processus de gestion de conflits :**

**Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels.**

**Analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition, et anticiper le prochain.**

**Agir rapidement, clairement et sereinement pour réaliser un objectif commun en évitant les dérives.**

**Maîtriser ses émotions : rester calme, attentif et ferme face aux comportements agressifs.**

**PUBLIC :** Toute personne en contact permanent ou occasionnel avec la clientèle de l'entreprise. Toute personne ayant à gérer des conflits dans sa fonction. Toute personne confrontée à une situation conflictuelle (avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue ou un client).

**PREREQUIS :** La formation Gestion de Conflit ne nécessite aucun pré requis

**DUREE :** 14 Heures (Minimum 4 stagiaires / maximum 15 stagiaires)

**TARIF :** 4835,26 €

### PROGRAMME (Théorique) :

#### Les caractéristiques d'un conflit

- Faut-il éviter tout conflit ? Un conflit peut-il être fécond ?
- Apprendre à repérer les différents types de conflits : interpersonnel, intra-équipe, inter-équipes.
- Identifier la nature du conflit, son niveau et ses différentes sources.
- Analyser les faits : 1 fait = 1 acteur + 1 acte + des conséquences = 1 conflit !



## Comment aborder un conflit

- Trouver sa place et identifier son rôle à jouer : négociateur, arbitre, régulateur et/ou médiateur ?
- Les différents acteurs du conflit :
  - Analyser les différentes personnalités,
  - Repérer les personnalités dites « difficiles »,
  - Comprendre la stratégie de chacun, permettre à chacun de donner sa version des faits, d'exprimer ses opinions et ses sentiments.

## Les 5 stades du développement d'un conflit

- Anticipation,
- Divergence non exprimée,
- Discussion,
- Contestation déclarée,
- Conflit ouvert.

## A chaque stade = son action

- Utiliser l'écoute proactive pour détecter et/ou décoder tout ce qui n'est pas verbalisé.
- Apprendre à déjouer l'agressivité, la passivité, la manipulation.

## Trouver ensemble les solutions

- Rétablir un climat de confiance propice à l'échange.
- Trouver ensemble de nouvelles solutions.
- Impliquer tous les acteurs pour la mise en place de ces nouvelles règles.
- Assurer le suivi, la régulation et la médiation.

## METHODE & OUTILS PEDAGOGIQUES :

Méthode participative et positive. Modalités d'atteinte des objectifs de la formation par un test de positionnement suivi d'une évaluation formative puis sommative.

Pratique : les situations et cas pratiques mis en œuvre émanent des participants et donc de leur propre environnement professionnel.

Mise en place de solutions concrètes et personnalisées. Modalités d'atteinte des objectifs de la formation par un test QCM de positionnement suivi d'une évaluation formative puis sommative.

**« A l'issue de la formation sera délivré une attestation de suivi ».**

# FORMATIONS BUREAUTIQUE



CATÉGORIE D'ACTION CONCERNÉE :  
L. 6313-1 – 1° Les actions de formation.

## 9 WORD INITIATION

(PERFECTIONNEMENT sur demande)

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

**Découvrir les fonctionnalités de base de l'éditeur de texte**

**Saisir de rédactionnels et mise en forme de texte**

**Optimiser la mise en page**

**Se servir des outils de correction de texte**

**À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :** Maîtriser les fonctions de base de Word pour créer des documents fonctionnels pour votre travail quotidien.

**PUBLIC :** Personnels de secrétariat et administratif ayant à utiliser Word.

**PREREQUIS :** Maîtriser les commandes de base de Windows.

**DUREE :** 21 Heures (Minimum 4 stagiaires / maximum 12 stagiaires)

**TARIF :** 4397,32€

### PROGRAMME (Alternance de Théorie et pratique) :

#### Découverte de Word

- Présentation du produit
- Les menus
- Utilisation des barres d'outils
- Les options de Word

#### Gestion des documents

- Création, ouverture, fermeture d'un document
- L'enregistrement et les options
- La recherche de documents, le gestionnaire de fichiers de Word

## Manipulations de base

- La saisie, les principes de base du traitement de texte
- Le déplacement du curseur
- La sélection de texte
- Les corrections
- Les mouvements de blocs

## Mise en forme des caractères et des paragraphes

- Polices et attributs
- Le surligneur
- Alignements, retraits, interlignes, espacements
- Bordures et trames
- Listes à puce et listes numérotées
- Recopie de la mise en forme
- Le principe du “Copier-coller”

## Les tabulations

- Les différents types de tabulations
- Ajout d'une ou de plusieurs tabulations
- Restitution des tabulations d'origine
- Ajouter des points de suite

## Mise en page du document

- Gestion des coupures de pages
- L'aperçu multipages et le mode “Plein écran”
- En-tête, pied de page et numéros de page
- Les marges, l'orientation des pages
- L'impression et ses options

## La correction de texte

- La correction automatique (choix et ajouts)
- La recherche et le remplacement de texte
- Le correcteur orthographique, les synonymes
- Le correcteur grammatical
- Les insertions automatiques

## METHODES & OUTILS PEDAGOGIQUES :

Sous réserve de mise à disposition des stagiaires une salle équipée par l'établissement demandeur :

D'un poste informatique connecté à internet

D'un tableau blanc et d'un Paperboard

D'un vidéoprojecteur pour accompagner le stagiaire sur chaque point du programme de formation. Modalités d'atteinte des objectifs de la formation par un test QCM de positionnement suivi d'une évaluation formative puis sommative.

**« A l'issue de la formation sera délivré une attestation de suivi ».**





## **10** EXCEL INITIATION

(PERFECTIONNEMENT sur demande)

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

**Construire et mettre en forme des tableaux avec des formules de calcul**

**Utiliser des fonctions simples (Somme, Moyenne, Max et Min) et évoluées (dates, logiques)**

**Mettre en page, imprimer, créer un graphique.**

**À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :** Maîtriser les fonctions de base d'Excel

**PUBLIC :** Personnes ayant à utiliser Excel pour : créer et mettre en forme des classeurs, feuilles et tableaux et utiliser des fonctions évoluées.

**PREREQUIS :** Maîtriser les commandes de base de Windows.

**DUREE :** 14 Heures (Minimum 4 stagiaires / maximum 12 stagiaires) **TARIF :** 4881,98€

### **PROGRAMME (Alternance de Théorie et pratique) :**

Découverte d'Excel

Présentation du produit : description de l'écran, notion de classeur, options

Fonctions de déplacement et de sélection

Les barres de défilement

Tableaux

Formules de base

### **Gestion des documents**

- Créer un nouveau document
- Ouvrir un document
- Enregistrer un document
- Choix du répertoire d'enregistrement

## Création d'un tableau

- Saisie dans les cellules
- Le copier/coller
- L'annulation multiple
- Séries automatiques

## Mise en forme

- Format de cellules, alignement, polices, retraits
- Format des nombres
- Fusion de cellules
- Formats automatiques

## Les calculs

- Les opérations de base
- Les fonctions de calcul (Somme, Moyenne, Max et Min)
- Utilisation de Somme Automatique

## Utilisation des références dans un calcul

- Relatives
- Absolues
- Par nom

## Fonctions logiques

- La fonction =SI ( )
- Les sommes et compteurs conditionnels (SOMME.SI, NB.SI)

## Gestion du classeur

- Insertion / Suppression / Copie / Déplacement de feuilles
- Modification du nom de la feuille
- Colorisation de l'onglet

## Impression des documents

- Aperçu avant impression
- Insertion d'un saut de page
- Mise en page (en-tête, pied de page)
- La gestion des titres

## Les graphiques

- Création, modification
- Présentation des graphiques et options
- Utilisation et personnalisation des objets
- Affichage du tableau de données

## METHODES & OUTILS PEDAGOGIQUES :

Sous réserve de mise à disposition des stagiaires une salle équipée par l'établissement demandeur :

D'un poste informatique connecté à internet

D'un tableau blanc et d'un Paperboard

D'un vidéoprojecteur pour accompagner le stagiaire sur chaque point du programme de formation. Modalités d'atteinte des objectifs de la formation par un test QCM de positionnement suivi d'une évaluation formative puis sommative.

**« A l'issue de la formation sera délivré une attestation de suivi ».**



# **11 INTERNET / MESSAGERIE**

## INITIATION

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

**Personnaliser Outlook pour travailler efficacement**

**Organiser et classer l'ensemble de ses correspondances**

**Envoyer des mails avec l'ensemble des attributs possibles**

**À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :** Maîtriser les fonctionnalités de base d'Outlook.

**PUBLIC :** Personnes souhaitant : communiquer efficacement avec le client de messagerie Outlook organiser et traiter ses mails méthodiquement gérer ses contacts et groupes de contacts

**PREREQUIS :** Maîtriser les commandes de base de Windows

**DUREE :** 14 Heures (Minimum 4 stagiaires / maximum 12 stagiaires) **TARIF :** 3818,20€

### **PROGRAMME (Alternance de Théorie et pratique) :**

#### **Personnaliser son environnement**

- Optimiser son travail en paramétrant son logiciel
- Personnaliser ses catégories et ses indicateurs en fonction de son activité
- Activer les affichages correspondant à ses besoins

#### **Utiliser sa messagerie**

- Créer et envoyer un message
- Lire et répondre à un message
- Enrichir un message (tableau, image, graphique, liens)
- Joindre un document

## Gérer ses pièces jointes

- Ouvrir et enregistrer un document joint
- Créer des dossiers compressés (zip).
- Protéger ses documents (format PDF).

## Organiser ses mails

- Gérer les messages reçus
- Créer des dossiers dans un groupe
- Créer des actions rapides
- Appliquer des règles
- Filtrer les courriers indésirables (spam)

## Gérer ses contacts

- Créer une fiche contact et l'enrichir
- Gérer ses carnets d'adresses
- Organiser ses contacts par groupe
- Imprimer et envoyer des contacts
- Importer et exporter des carnets d'adresses

## METHODES & OUTILS PEDAGOGIQUES :

Présentiel et expérientiel, sous réserve mise à disposition des stagiaires de la part de l'Entreprise, une salle équipée :

D'un poste informatique connecté à internet

D'un tableau blanc et d'un Paperboard

D'un vidéoprojecteur pour accompagner le stagiaire sur chaque point du programme de formation. Modalités d'atteinte des objectifs de la formation par un test QCM de positionnement suivi d'une évaluation formative puis sommative.

**« A l'issue de la formation sera délivré une attestation de suivi ».**

