

# CATALOGUE DES FORMATIONS



# RESTAURATION

# FORMATION : ART DE LA TABLE

PROPOSITION D'UN SERVICE DE HAUT DE GAMME A LUXUEUX. Avec notre formation aux arts de la table, d'une durée de 1 jour en intra entreprise, vous apprendrez à préparer et à dresser une table en intégrant les codes du placement et du luxe.



## OBJECTIFS

- Préparez et dressez une table sans commettre de faute.
- Mise en avant de la table grâce à une décoration élaborée et adaptée à une occasion spécifique.
- Apprendre à organiser les convives en fonction du nombre d'invités.

## PUBLIC VISÉ

- Commis de salle
- Serveurs tout type de restauration
- Personnel de direction et de salle
- Employés de restauration traditionnelle ou collective

## PRIX

- Devis

# 1

## PROGRAMME

- **Présentation des fondements de l'art de la table**
  - Les principales notions sur l'histoire de l'art de table
    - Mise en place adéquate de verres, couverts et assiettes.
    - Positionner les verres au-dessus des couteaux, et à droite de l'assiette.
    - Mettre les fourchettes à gauche de l'assiette et les cuillères à droite.
    - Centrer l'assiette principale sur la table, les autres pièces étant disposées autour.
  - Équiper les petits équipements de table
    - Mise à disposition des sous-verres, du sel et du poivre.
    - Placer les couverts de service à portée de main.
  - Dressage de la table et des sièges.
    - Équilibrer la position des chaises autour de la table.
    - Garantir une séparation agréable entre chaque invité.
- **Le décor de table : comprendre comment décorer une table.**
  - Établir un centre de table séduisant.
    - Utilisez des accessoires décoratifs adaptés en fonction de l'événement.
    - Il est préférable d'éviter les centres de tables trop grands qui entravent la vue des invités.

- Intégration de bougies et des flambeaux sans entraver la communication des convives.
- Contribuer aux fleurs : Choix des fleurs fraîches et en accord avec l'ensemble de la décoration en faisant appel à des vases adaptés

- **Acquérir une maîtrise des règles de placement en fonction du nombre de convives.**

- Changement de position en fonction du nombre d'invités.
  - Utiliser les diverses méthodes de placement pour les repas en petit ou en grand comité.
  - Assurez-vous que chaque invité dispose d'un espace personnel adéquat.
- Mettre en place la table en accord avec le concept de restauration :
  - Présenter une table en accord avec le type de repas servi, qu'il s'agisse d'un dîner officiel ou animé.
  - Organiser la décoration en accord avec le style de cuisine.
  - Considérer le genre d'événements.
  - Prendre en compte les occasions spéciales comme Pâques, Noël etc. pour adapter la décoration.
- Préserver le matériel de table en bon état.
  - S'assurer le maintien de la propreté et la netteté des couverts, des verres et des assiettes.
  - Veiller aux bons lavage, repassage et rangement des nappes et des serviettes avec soin.

# FORMATION : BARISTA

Le barista, expert en café, crée des boissons adaptées à tous les goûts. La formation Barista offre une initiation approfondie à la profession, incluant la torréfaction, l'utilisation des machines et du matériel spécialisé. Les participants, grâce à des ateliers pratiques, se familiarisent avec les préparations à base de café et les conditions réelles du métier.



## OBJECTIFS

- Étudier les fondements théoriques du métier de barista.
- Acquérir les compétences essentielles pour préparer un espresso de haute qualité.
- Réaliser une expérience concrète avec les machines à café et les méthodes de préparation.

## PUBLIC VISÉ

- Professionnels de la restauration
- Professionnels de bar et Brasserie

## PRIX

- Devis

# 1

## PROGRAMME

- **Présentation du métier de barista et de son rôle crucial dans le secteur du café**
  - Familiariser avec les diverses variétés de grains de café et les régions qui les produisent.
  - Considérer la méthode de torréfaction et son influence sur la saveur du café
  - Introduction aux diverses catégories de machines à café et à leur mécanisme de fonctionnement.
    - Cafetière à filtre
    - Machine à café en grains
    - Machine manuelle à espresso
    - Machine manuelle
- **Acquisition des compétences en mouture et en réglage du moulin**
  - Introduction à la fabrication de l'espresso :
    - Tasser
    - Doser
    - Extraire
  - Technique de fabrication des éléments fondamentaux des boissons à base de café :
    - Macchiato
    - Espresso
    - Cappuccino
- **Explorez les bases des compétences du barista et les outils utilisés.**
  - Être compétent dans diverses techniques de préparation du café.
  - Être en mesure de gérer de manière efficace les diverses étapes du service clientèle.
  - Analyse des différentes techniques de préparation du café
    - AeroPress
    - V60
    - Chemex.
  - Acquisition de la technique de fabrication et de dégustation de café filtre.
- **Pratique de la formation en barista**
  - Réalisation des compétences développées à l'aide de scénarios de service simulés.
  - Atelier de dégustation visant à renforcer la perception du goût et de l'arôme du café

# FORMATION : OPTIMISER LES MARGES AVEC FICHES TECHNIQUES

La fiche technique de cuisine regroupe les informations essentielles pour réaliser une recette, calculer son coût et assurer la constance des plats. En restauration, elle détaille la préparation, facilite les commandes, garantit la qualité et standardise la présentation.



## OBJECTIFS

- Élaborer des fiches techniques précises et utiles pour la gestion des coûts.
- Analyser les coûts des ingrédients et optimiser les marges de vente.
- Mettre en place des stratégies pour améliorer la rentabilité de leur établissement.

## PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

## PRIX

- Devis

# 1.

## PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- **Accueil et introduction**
  - Présentation des objectifs de la formation.
  - Tour de table des participants.
- **Qu'est-ce qu'une fiche technique ?**
  - Définition et importance des fiches techniques dans la restauration.
  - Les éléments clés d'une fiche technique (ingrédients, coûts, portions, etc.).
- **Calcul des coûts de revient**
  - Méthodes de calcul des coûts des ingrédients.
  - Analyse des coûts fixes et variables
- **Ateliers pratiques**
  - Élaboration d'une fiche technique pour un plat spécifique.
  - Exercice de calcul des coûts de revient à partir de recettes existantes.

# 2.

## DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- **Analyse des marges bénéficiaires**
  - Comprendre les marges bénéficiaires et leur impact sur la rentabilité.
  - Comment fixer le prix de vente en fonction des coûts.
- **Stratégies d'optimisation des marges**
  - Négociation avec les fournisseurs pour réduire les coûts d'achat.
  - Adaptation des menus en fonction des marges.
  - Ateliers pratiques
  - Étude de cas sur l'optimisation des marges dans un restaurant.
  - Élaboration d'un plan d'action pour améliorer les marges à partir des fiches techniques.

- Durée de la formation : 14 heures (2 jours)

# FORMATION : MIXOLOGIE

Cette formation en mixologie vous perfectionnera dans l'art des cocktails et les techniques du métier de barman. Vous développerez une image professionnelle, créez des recettes originales et pourrez exercer dans divers environnements, tels qu'hôtels, résidences de tourisme ou bars branchés.



## OBJECTIFS

- Apprendre ce qu'est la mixologie
- Découvrir le matériel de bar
- Maîtriser des techniques de ventes
- Respecter les dosages
- Choisir un verre adapté à chaque cocktail
- Garnir et décorer le cocktail
- Réaliser des cocktails alcoolisés
- Maîtriser des techniques de mélange
- Maîtriser parfaitement le dosage des ingrédients dans les cocktails

## PUBLIC VISÉ

- Barman
- Serveur en salle

## PRIX

- Devis

# 1.

## PROGRAMME

- **Présentation des fondements du métier Barman**
  - Les principales notions sur le poste de Barman
  - Connaître le matériel adapté
  - Faire la mise en place du bar
  - Servir avec un plateau
- **Acquérir les bases de la mixologie**
  - Savoir mélanger les boissons et les couleurs
  - Concevoir des cocktails originaux en utilisant le matériel adapté.
- **Explorer les bases des différents types de boissons**
  - Présentation de différents type de boissons :
    - Mocktails (sans alcool)
    - Cocktails (avec alcool)
  - Connaître les différents recettes de fabrications de cocktails
    - Gin
    - Rhum
    - Tiki
    - Blanc d'œuf
    - Vermouth
    - Cognac
    - Base d'anisé

# FORMATION : ŒNOLOGIE

L'œnologie, science et art, se développe par la pratique. Notre formation de 2 jours, destinée aux professionnels de la restauration, vous permettra d'approfondir vos connaissances, de reconnaître les particularités des vins et de maîtriser leurs aspects commerciaux pour mieux les vendre.



## OBJECTIFS

- Formation en œnologie professionnelle pour adultes
- Familiariser avec le vin afin de le vendre de manière plus efficace.
- Maîtriser la fusion des saveurs et des vins.
- Mettre en valeur la culture du vin afin de mieux en parler.

## PUBLIC VISÉ

- Professionnel de la restauration
- Tout public adultes

## PRIX

- Devis

# 1

## ● PREMIÈRE JOURNÉE

- **Comprendre la couleur des vins**
  - Vins blancs
  - Vins jaunes
  - Vins gris ou clarets
  - Vins rosés □ Vins doux naturels
  - Vins rouges
  - Vins de vendanges tardives
  - Vins paille
  - Vins de liqueurs
- **Comprendre les catégories principales des cépages**
  - Cépages rouges
    - Merlot : Originaire de Bordeaux
    - Cabernet Sauvignon : Un autre cépage de Bordeaux
    - Pinot Noir : Un cépage délicat, principalement associé à la Bourgogne
    - Syrah : Cultivé dans la vallée du Rhône
    - Grenache : Principalement dans le sud
  - Cépages blancs
    - Chardonnay : Un cépage versatile cultivé dans de nombreuses régions
    - Sauvignon Blanc : Très présent à Bordeaux et dans la Loire
    - Riesling : Principalement cultivé en Alsace
    - Viognier : Originaire de la vallée du Rhône.
    - Chenin Blanc : Cépage de la Loire

# 2

## ● DEUXIÈME JOURNÉE

- **Servir le vin dans de bonnes conditions**
  - Température de service
  - Choix du verre
  - Aération et décantation
  - L'ouverture de la bouteille
  - Séquence de service
  - Quantité servie
  - Conservation après ouverture
- **Acquérir une expertise commerciale et technique pour optimiser la vente du vin.**
  - Se familiariser avec le vocabulaire et les termes techniques liés au vin et à son service.
  - Apprendre à lire une étiquette de vin pour mieux comprendre et distinguer les informations clés.
  - Comprendre les principes de la vinification des vins rouges, blancs et rosés.
- **Approfondir ses connaissances sur le Champagne**
  - Histoire du Champagne
  - Les AOC
  - Prendre connaissance des diverses appellations propres au Champagne
  - Visualiser les procédés de fabrication du Champagne

### Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 14 heures (2 jours)

Lieux de formation : Marseille

# FORMATION : GESTION DES CONFLITS BAR ET RESTAURANT

Affrontez les défis de la gestion des conflits en restauration avec assurance grâce à notre formation d'une journée proposée par PRESTIGE Formation. Disponible en entreprise ou en personne, ce programme offre des outils concrets pour prévenir, gérer et résoudre les conflits tout en cultivant une ambiance harmonieuse. Favorisez la fidélisation de votre clientèle et renforcez la cohésion de votre équipe en transformant les tensions en opportunités.



## OBJECTIFS

- Considérer les principales sources de conflits dans le domaine de la restauration-bar.
- Apprendre à communiquer afin de prévenir et résoudre les conflits.
- Créer une méthode collaborative pour résoudre les conflits.
- Améliorer la capacité à faire face aux situations complexes tout en préservant un cadre de travail positif.

## PUBLIC VISÉ

- Commis de salle
- Serveurs tout type de restauration
- Employés de restauration traditionnelle ou collective
- Directeur/riche d'établissement

## PRIX

- Devis

# 1.

## PROGRAMME

### La gestion des conflits dans le secteur de la restauration-bar

- Considérer l'importance de la gestion des disputes
- Élaborer les diverses origines des conflits
  - Un mécontentement concernant le service
  - Compréhension des prix
- Savoir repérer les principales sources de conflits.
- Étudier les situations de conflit les plus courantes.
- Analyser et observer des témoignages.

### Développer des aptitudes en communication afin de prévenir et résoudre les conflits.

- Assurer une communication optimale dans le domaine de la restauration-bar.
- Étudier les méthodes pour éviter les conflits.
- Explorez les diverses méthodes pour résoudre les conflits.

### Introduction à l'approche de résolution collaborative des conflits

- Déterminer les défis de la coopération dans la résolution des conflits.
- Pratiquer les méthodes de négociation.
- Avoir une expérience en simulant des scénarios de conflits.

### Faire face à des situations complexes et préserver un cadre positif.

- Proposer diverses approches pour faire face aux situations complexes.
- Maintenir un cadre de travail favorable
- Explorez l'importance du leadership dans la résolution des conflits.

### Créer une culture d'entreprise qui met l'accent sur la résolution constructive des conflits.

- Comprendre l'importance d'une culture organisationnelle positive
- Créer des stratégies internes pour gérer les conflits.
- Établir une stratégie visant à favoriser une culture de résolution constructive.

# FORMATION : GESTION DES CONFLITS CUISINE ET SALLE

PRESTIGE FORMATIONS PRO vous propose une formation sur la gestion des conflits entre la cuisine et la salle pour améliorer communication, collaboration et réduire les tensions. Ce programme fournit des outils concrets pour prévenir et résoudre les conflits tout en favorisant une culture de résolution constructive. Créez une ambiance harmonieuse pour renforcer la cohésion d'équipe et transformer les tensions en opportunités.



## OBJECTIFS

- Considérer les principales sources de conflits dans le domaine de la cuisine et du personnel de salle
- Apprendre à communiquer afin de prévenir et résoudre les conflits.
- Créer une méthode collaborative pour résoudre les conflits.
- Améliorer la capacité à faire face aux situations complexes tout en préservant un cadre de travail positif.

## PUBLIC VISÉ

- Chef de cuisine et cuisinier
- Chef de salle, serveur et barman
- Manager de restaurant

## PRIX

- Devis

# 1

## PROGRAMME

### Introduction à la gestion des conflits

- Pourquoi les conflits surgissent ils ?
- Types de conflits en milieu de travail
- Impact des conflits non résolus sur la performance et la satisfaction client

### Comprendre les rôles et les responsabilités de chaque équipe

- Clarification des attentes et des responsabilités de la cuisine et de la salle
- Différences de priorités et leurs impacts sur la dynamique du travail
- L'importance de la collaboration entre les équipes

### Communication efficace en milieu de travail

- Les bases d'une communication claire et respectueuse
- Comment donner et recevoir des feedbacks de manière constructive
- Techniques d'écoute active pour mieux comprendre les besoins de l'autre
- Gestion du stress et des émotions dans un environnement de service rapide

### Analyse des sources de conflits entre la cuisine et la salle

- Étude des causes fréquentes de tensions (mauvaise communication, erreurs dans les commandes, pression due au temps)
- Études de cas : exemples réels de conflits fréquents et comment ils ont été résolus
- Importance des processus organisationnels pour éviter les frictions

### Techniques de résolution de conflits

- Méthodes de résolution des conflits : la négociation, le compromis, la médiation
- Stratégies pour transformer les conflits en opportunités de croissance
- Jeux de rôle : mise en pratique de techniques de résolution des conflits en situation réelle (simulations de conflits typiques)

### Renforcement de la cohésion d'équipe

- Activités et exercices de team-building pour renforcer la coopération entre la cuisine et la salle
- Création de canaux de communication internes pour résoudre rapidement les problèmes
- Mise en place d'un protocole de résolution des conflits dans le restaurant

# FORMATION : GESTION DU TRI

Le suivi du tri des déchets en restauration est essentiel pour respecter les réglementations et contribuer à la durabilité environnementale



## OBJECTIFS

- Comprendre le contexte réglementaire et la fiscalité des déchets alimentaires
- Assimiler le fonctionnement de la gestion de tri, de son transport à son traitement
- Maîtriser les filières de traitement

## PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

## PRIX

- Devis

## 1. PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- Pourquoi le tri est important ?
- Quels sont les enjeux du tri en restauration ?
- Les données à conserver pour assurer le bon fonctionnement du tri alimentaire
- Déterminer les flux de déchets
  - Les déchets alimentaires
    - Les restes de nourriture
    - Les épluchures
    - Les fruits
    - Légumes abîmés, etc

## 2. DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- Les déchets non alimentaires
  - Les emballages
  - Les papiers
  - Les cartons
  - Les verres, etc
- Choisir les bons contenants
- Former le personnel et informer les clients
- Suivre les résultats

### Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 14 heures (2 jours)

Lieux de formation : Marseille

# FORMATION : DOCUMENT UNIQUE

Le DUERP est un document obligatoire pour toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, dès qu'elles ont au moins un salarié. Il :

- Recense les risques professionnels auxquels les travailleurs sont exposés.
- Propose des mesures de prévention pour réduire ces risques.
- Est mis à jour au moins une fois par an ou après une modification importante dans l'entreprise



## OBJECTIFS

- Comprendre les exigences légales et réglementaires du DUERP.
- Apprendre à identifier et évaluer les risques professionnels.
- Développer des compétences pratiques pour rédiger et mettre à jour le DUERP.
- Mettre en place des actions préventives pour améliorer la sécurité au travail

## PUBLIC VISÉ

- Toute personne souhaitant mettre en place, améliorer et mettre à jour le Document Unique

## PRIX

- Devis

# 1.

## PROGRAMME

### Introduction et Contexte Réglementaire

- Présentation du DUERP : Définition et objectifs.
- Cadre légal : Obligations légales et réglementaires en France (Code du Travail, décret n°2001-1016 du 5 novembre 2001). La responsabilité de l'employeur Art. L.4121-1 du Code du Travail
- Principes Généraux de Prévention Art. L.4121-2 du code du Travail
- Rôle du DUERP dans la gestion de la santé et de la sécurité au travail.

### Identification des Risques Professionnels

- Méthodologies d'identification : Techniques et outils pour identifier les risques (observation, Entretiens, check-lists). Catégorisation des risques : Risques physiques, chimiques, biologiques, psychosociaux, etc.
- Cas pratiques : Analyse de situations de travail spécifiques pour identifier les risques.

### Évaluation des Risques Professionnels

- Méthodes d'évaluation : Matrices de gravité/probabilité, échelles d'évaluation. Priorisation des risques : Comment prioriser les risques en fonction de leur gravité et de leur fréquence.
- Exercices pratiques : Évaluation des risques pour des postes de travail spécifiques.

### Rédaction du DUERP

- Structure du DUERP : Éléments obligatoires et facultatifs.
- Exemples de présentation : Modèles de DUERP et bonnes pratiques de rédaction.
- Études de cas : Analyse de DUERP réels pour en comprendre la rédaction.

### Mise à Jour et Suivi du DUERP

- Fréquence et conditions de mise à jour : Quand et pourquoi mettre à jour le DUERP.
- Suivi des actions préventives : Comment S'assurer que les actions prévues sont mises en œuvre et efficaces.
- Documenter les modifications : Enregistrer les changements et les raisons des mises à jour.

# FORMATION : MANAGEMENT RESTAURATION RAPIDE

Le management est présent dans divers domaines (gestion d'entreprise, gestion de projets, gestion des ressources humaines) et implique une bonne communication, une prise de décision efficace et une capacité à gérer les changements.



## OBJECTIFS

- Apprendre à gérer une entreprise de restauration rapide.
- Comprendre les bases du service client, de la gestion des équipes et des opérations quotidiennes.
- Maîtriser la gestion financière et le contrôle des coûts.
- Apprendre les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire.
- Développer des compétences en marketing et en gestion de la qualité.

## PUBLIC VISÉ

- Manager
- Chef d'équipe
- Responsable
- Directeur

## PRIX

- Devis

# 1

## ● PREMIÈRE JOURNÉE

- **Introduction à la Restauration Rapide**
  - Présentation du secteur
    - Évolution, tendances et opportunités dans la restauration rapide.
  - Concepts clés
    - Types de restauration rapide (food trucks, fast food, casual dining).
  - Définir son concept
    - Choix de la spécialité (pizza, burgers, sandwiches, etc.) et différenciation sur le marché.
- **Hygiène, Sécurité Alimentaire et Qualité**
  - Normes d'hygiène
    - Respect des normes HACCP et gestion des inspections sanitaires. □
  - Sécurité alimentaire
    - Conservation des aliments, préparation, cuisson, chaîne du froid.
  - Qualité des produits
    - Gestion des fournisseurs et de la qualité des ingrédients.
  - Certification et réglementation Comprendre les obligations légales en matière de sécurité alimentaire.

# 2

## ● DEUXIÈME JOURNÉE

- **Gestion des Opérations et du Personnel**
  - Gestion des équipes
    - Recrutement, formation, gestion des plannings.
  - Optimisation des opérations
    - Organisation de la cuisine et des tâches, réduction des temps de préparation.
  - Gestion des inventaires
    - Prévission et gestion des stocks, réduction du gaspillage alimentaire.
  - Service client
    - Techniques de gestion de la relation client, fidélisation.
- **Gestion Financière et Contrôle des Coûts**
  - Budgétisation
    - Comment établir un budget pour une entreprise de restauration rapide.
  - Calcul des coûts
    - Coût des marchandises vendues, gestion des marges et des prix.
  - Analyse financière
    - Interpréter les bilans, comptes de résultats, et suivre la rentabilité.
  - Contrôle des coûts
    - Réduire les coûts sans compromettre la qualité.

# FORMATION : MANAGEMENT RESTAURATION RAPIDE

Le management est présent dans divers domaines (gestion d'entreprise, gestion de projets, gestion des ressources humaines) et implique une bonne communication, une prise de décision efficace et une capacité à gérer les changements.



## OBJECTIFS

- Apprendre à gérer une entreprise de restauration rapide.
- Comprendre les bases du service client, de la gestion des équipes et des opérations quotidiennes.
- Maîtriser la gestion financière et le contrôle des coûts.
- Apprendre les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire.
- Développer des compétences en marketing et en gestion de la qualité.

## PUBLIC VISÉ

- Manager
- Chef d'équipe
- Responsable
- Directeur

## PRIX

- Devis

# 3.

## TROISIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- **Marketing, Stratégie de Vente et Innovation**
  - Développer une stratégie marketing
    - Ciblage des clients, utilisation des réseaux sociaux, promotions.
  - Fidélisation
    - Programmes de fidélité, gestion des avis clients, techniques d'upselling.
  - Innovation dans la restauration rapide
    - S'adapter aux tendances (nouvelles recettes, alimentation durable).
  - Études de cas pratiques
    - Analyse de concepts qui réussissent dans le domaine de la restauration rapide.

# FORMATION : SERVICE EN SALLE

Le service en salle, distinct de l'accueil en restauration, est essentiel pour une prise en charge optimale du client. Cette formation vous permettra de maîtriser les techniques professionnelles du service à table et d'améliorer la qualité de vos prestations en tant que serveur/serveuse.



## OBJECTIFS

- Maîtriser les méthodes pour mettre en œuvre divers services en respectant les normes d'hygiène et de qualité.
- Garantir le bon déroulement de divers services de manière professionnelle.
- Garantir la fourniture de boissons dans toutes les situations

## PUBLIC VISÉ

- Commis de salle
- Serveurs tout type de restauration
- Employés de restauration traditionnelle ou collective

## PRIX

- Devis

## 1. PREMIÈRE JOURNÉE

**Acquérir la signification de l'accueil dans un restaurant**

- L'accueil dans un restaurant: ses particularités
  - L'accueil des clients.
  - La considération de ses exigences.
  - Les besoins et les inquiétudes des clients.
  - La prévision des attentes.
  - Le congé des clients est pris.
- L'idée d'accueil dans son sens le plus vaste.
- Les compétences de pointe pour le service à table
  - Donner une image positive de soi et de ses performances, en accord avec son milieu professionnel.
  - La bonne communication avec les membres de l'équipe de salle et de cuisine

**Optimiser sa performance en tant que serveur/serveuse.**

- Mettre en œuvre un service en salle en respectant la chronologie et les méthodes de mise en place.
- Pour le service personnalisé
- Pour les tables VIP d'exception
- Pour une prestation commune (repas à thème, événement, anniversaire etc.)

## 2. DEUXIÈME JOURNÉE

**L'évolution du service en salle et de ses diverses étapes.**

- Techniques de nappages et de contrôle du linge
- La préparation et la mise en œuvre des équipements et du mobilier en utilisant les méthodes professionnelles.
- Connaître les diverses méthodes de service : dans un plat, à l'anglaise ou au plat.
- Rappel de la disponibilité de toutes les boissons : Apéritifs, vins, digestifs ainsi que diverses boissons chaudes ou glacées.
- Être compétent dans le service du fromage à la table.
- Garantir le bon débarrassage d'une table ainsi que le rangement et/ou l'organisation de la cuisine

# FORMATION : GESTION DE LA RELATION CLIENT

La formation en gestion de la relation client est cruciale en restauration rapide pour assurer des interactions efficaces, maximiser la satisfaction client, améliorer l'image de marque et fidéliser la clientèle.



## OBJECTIFS

- Développer des compétences interpersonnelles : Améliorer la qualité de l'interaction avec les clients, en favorisant un service rapide, professionnel et chaleureux.
- Optimiser la satisfaction client : Identifier et répondre aux besoins des clients de manière efficace, tout en assurant un service rapide.
- Résoudre les problèmes clients : Apprendre à gérer les réclamations et les insatisfactions de manière constructive.
- Fidéliser la clientèle : Mettre en place des stratégies pour encourager les clients à revenir et à recommander l'établissement à d'autres.

## PUBLIC VISÉ

- Commis de salle
- Serveurs tout type de restauration
- Employés de restauration traditionnelle ou collective
- Directeur/rice d'établissement

## PRIX

- Devis

# 1

## PREMIÈRE PARTIE DU PROGRAMME

### Comprendre le profil des clients en restauration rapide

- Typologie des clients : Identifier les différents types de clients fréquents dans la restauration rapide (clients pressés, familles, jeunes, étudiants, clients réguliers, touristes, etc.) et leurs attentes spécifiques.
- Anticipation des besoins : Apprendre à anticiper les besoins des clients en fonction de leur profil et des situations (rush du midi, affluence en soirée, week-ends, etc.).
- Personnalisation du service : Adapter la façon de servir en fonction du type de client et du moment de la journée pour améliorer l'expérience.

### Techniques de communication et d'accueil

- Techniques d'accueil : Apprendre à accueillir les clients de manière chaleureuse et professionnelle, même dans les périodes de forte affluence.
- La communication verbale et non verbale : Utiliser un langage approprié et un ton adapté pour établir un bon contact avec les clients. Savoir maintenir un langage corporel ouvert et accueillant, même en situation de stress.
- Écoute active : Développer l'écoute active pour comprendre les attentes spécifiques des clients et offrir un service personnalisé.
- Gérer les attentes : Informer le client de manière proactive sur les temps d'attente, les promotions, et les options disponibles, pour réduire les frustrations potentielles.

### Techniques de vente et d'upselling

- Upselling et cross-selling : Proposer des produits supplémentaires ou de meilleure qualité (boissons, desserts, formules) sans être insistant.
- Répondre aux objections : Réagir efficacement aux objections en suggérant alternatives ou recommandations.
- Expérience client : Aller au-delà de la prise de commande en valorisant les produits (ingrédients, origine, etc.).
- Gestion des réclamations : Rester calme et empathique pour désamorcer les tensions et résoudre les conflits.
- Résolution rapide : Résoudre immédiatement les problèmes (erreurs, délais, produits défectueux) pour éviter une escalade.
- Excuses et compensations : Savoir présenter des excuses sincères et offrir une compensation si nécessaire.
- Feedback : Collecter et utiliser les retours clients pour améliorer le service.

- Durée de la formation : 14 heures, 2 jour

# FORMATION : GESTION DE LA RELATION CLIENT

La formation en gestion de la relation client est cruciale en restauration rapide pour assurer des interactions efficaces, maximiser la satisfaction client, améliorer l'image de marque et fidéliser la clientèle.



## OBJECTIFS

- Développer des compétences interpersonnelles : Améliorer la qualité de l'interaction avec les clients, en favorisant un service rapide, professionnel et chaleureux.
- Optimiser la satisfaction client : Identifier et répondre aux besoins des clients de manière efficace, tout en assurant un service rapide.
- Résoudre les problèmes clients : Apprendre à gérer les réclamations et les insatisfactions de manière constructive.
- Fidéliser la clientèle : Mettre en place des stratégies pour encourager les clients à revenir et à recommander l'établissement à d'autres.

## PUBLIC VISÉ

- Commis de salle
- Serveurs tout type de restauration
- Employés de restauration traditionnelle ou collective
- Directeur/rice d'établissement

## PRIX

- Devis

# 2.

## DEUXIÈME PARTIE DU PROGRAMME

### Fidélisation et gestion des clients réguliers

- Programme de fidélisation : Comment mettre en place et promouvoir un programme de fidélité pour encourager les clients à revenir régulièrement (cartes de fidélité, offres spéciales, récompenses, etc.).
- Personnalisation du service pour les clients réguliers : Reconnaître et valoriser les clients réguliers, leur offrir des attentions particulières (sourire, salutations personnalisées, service plus rapide).
- Création d'une relation durable : Techniques pour instaurer une relation à long terme avec les clients réguliers, en apprenant à connaître leurs habitudes et en anticipant leurs préférences.
- Gestion du service en situation de stress (heures de pointe)
- Service sous pression : Apprendre à maintenir une attitude positive et un service client irréprochable même en période de grande affluence.
- Priorisation des tâches : Techniques pour gérer plusieurs demandes à la fois sans perdre de vue la qualité du service.
- Maintien de la qualité : Garantir que les clients reçoivent un service de qualité même lorsqu'ils sont nombreux, en respectant les normes de la marque.

### Digitalisation de la relation client

- Prise en charge des commandes en ligne : Gestion des commandes en ligne, des livraisons, et des interactions avec les clients via des applications de livraison ou des plateformes numériques (Uber Eats, Deliveroo, etc.).
- Interaction sur les réseaux sociaux : Comment gérer les avis en ligne (positifs et négatifs) et maintenir une image positive de l'entreprise sur les réseaux sociaux.
- Outils CRM (Customer Relationship Management) : Utiliser des outils de gestion de la relation client pour suivre et analyser les interactions avec les clients et personnaliser les services offerts (e-mailing, promotions ciblées).

A person wearing a white lab coat and blue nitrile gloves is using a handheld ultrasonic cleaning device. The device is white and yellow, with a power cord on the left. It is being held over a white plate containing several pieces of raw salmon. The background is a blurred white lab coat. The text "RESTAURATION HYGIÈNE" is overlaid in the center in a bold, dark blue font.

# RESTAURATION HYGIÈNE

# FORMATION : ALIMENTATION SAINE

Une alimentation saine est une pratique alimentaire qui permet de maintenir ou d'améliorer sa santé générale tout au long de la vie. Une bonne alimentation fournit à l'organisme les nutriments essentiels.



## OBJECTIFS

- Comprendre le contexte réglementaire et la fiscalité des déchets alimentaires
- Assimiler le fonctionnement de la gestion de tri, de son transport à son traitement
- Maîtriser les filières de traitement

## PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

## PRIX

- Devis

# 1.

## PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- Pourquoi l'alimentation saine est importante?
- Quels sont les enjeux de l'alimentation saine en restauration ?
- Réduire sa consommation de produits industriels transformés
- Consommer des aliments sains et naturels

# 2.

## DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- Composer des repas équilibrés
- S'hydrater suffisamment en buvant de l'eau
- Savoir lire les étiquettes alimentaires
- Conserver toujours le plaisir du bien manger
- Proposer un changement de menu pour un repas sain selon estimation du client

# FORMATION : ALLERGÈNES ET INTOLÉRANCES ALIMENTAIRE

La sécurité des consommateurs en ce qui concerne les allergènes est actuellement un défi pour les industriels. Depuis la conception du produit jusqu'à la production, il est possible de mettre en œuvre différentes mesures et procédures pour contrôler la présence d'allergènes



## OBJECTIFS

- Identifier les diverses allergies alimentaires afin d'ajuster sa cuisine.
- Prendre connaissance de ce genre de problèmes et prendre en considération les allergies alimentaires dans votre cuisine.

## PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

## PRIX

- Devis

# 1. PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- **Identifier les allergies réelles et les allergies croisées.**
  - Acquérir une compréhension des diverses allergies et de leurs mécanismes.
  - Évaluer les diverses manifestations des réactions allergiques.
  - Examinons les allergies les plus courantes dans le secteur de la restauration.
  - L'évolution des risques et des symptômes des allergies en fonction des âges
- **Connaître les différents types d'allergènes**
  - Connaître les allergènes d'origine animale : L'œuf et le lait de vache
  - Connaître les allergènes d'origine végétale : L'arachide, le blé et les produits dérivés

# 2. DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- **Différencier l'allergie alimentaire et l'intolérance alimentaire**
  - Qu'est-ce qu'une allergie alimentaire ?
  - Qu'est-ce qu'une intolérance alimentaire ?
- **Maîtriser la réglementation propre aux allergies ou intolérances alimentaires**
  - Connaître le principe de la sécurité alimentaire
  - Comprendre l'étiquetage et les fiches techniques
  - Focus sur la traçabilité des denrées alimentaires

# FORMATION : BPH

La formation sur les Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH) est essentielle pour tous les professionnels qui manipulent des denrées alimentaires, afin de prévenir les contaminations et garantir la sécurité des produits alimentaires.



## OBJECTIFS

- Sensibiliser le personnel manipulant des denrées alimentaires aux risques professionnels associés à l'hygiène
- Maîtriser la méthodologie, les pratiques, et les outils pour intégrer les Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH)
- Prévenir les risques de contamination pour maintenir des conditions d'hygiène optimales dans un environnement commercial

## PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

## PRIX

- Devis

# 1

## PROGRAMME

### Fondamentaux de l'Hygiène et Pratiques d'Hygiène Personnelle

- Introduction aux Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH)
  - Présentation des risques alimentaires : dangers biologiques, chimiques, et physiques.
  - Conséquences des contaminations pour la santé publique et la réputation de l'établissement.
  - Rôles et responsabilités du personnel en matière de BPH.
- **Hygiène Personnelle et Bonnes Pratiques de Comportement**
  - Règles d'hygiène personnelle : lavage des mains, tenue vestimentaire, coiffure et ongles.
  - Comportements à adopter et à éviter dans un environnement alimentaire.
  - Procédures de lavage des mains et d'hygiène des équipements.
- **Nettoyage et Désinfection des Locaux et des Équipements**
  - Différence entre nettoyage et désinfection et importance de chacun.
  - Utilisation des produits de nettoyage et procédures pour différentes surfaces.
  - Fréquences de nettoyage et plan de nettoyage et de désinfection.

### • Prévention des Risques et Contrôles en Milieu Alimentaire

- Gestion des Déchets et Prévention des Nuisibles
- Types de déchets alimentaires et méthodes d'élimination.
- Consignes pour le tri et l'élimination sécurisée des déchets.
- Identification des nuisibles (insectes, rongeurs) et méthodes de prévention.
- **Cas pratique** : Mise en place d'un protocole de gestion des déchets dans un commerce alimentaire.

### • Contrôle des Températures et Préservation des Aliments

- Températures de conservation et règles de stockage des aliments (froid positif, froid négatif).
- Techniques de gestion des stocks et principe de la rotation (méthode FIFO).
- Contrôles des températures pour limiter la prolifération des bactéries.
- **Atelier pratique** : Mise en place et utilisation d'un tableau de suivi des températures pour les produits en stock.

### • Gestion des Contaminations Croisées et des Allergènes

- Principes de séparation des zones de travail et des aliments.
- Gestion des allergènes : étiquetage et précautions spécifiques.
- Techniques pour éviter les transferts accidentels d'allergènes.
- **Étude de cas** : Analyse des allergènes d'un menu et identification des risques de contamination croisée.

# FORMATION : CONSERVATION ALIMENTAIRE

La conservation assure un approvisionnement alimentaire continu après les récoltes. En prolongeant la durée de vie des produits, elle réduit le gaspillage et soutient l'économie. De plus, les conditions de préservation limitent la croissance des agents pathogènes, rendant les aliments moins susceptibles de provoquer des maladies.



## OBJECTIFS

- Développer et parfaire leur connaissance en matière de maîtrise des techniques de conservation des aliments et préparations alimentaires tout en se conformant aux recommandations et réglementations en vigueur.

## PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

## PRIX

- Devis

## 1. PREMIÈRE JOURNÉE

- **Notions de microbiologie**
  - Aliments et développement microbien
  - Bactéries
  - Levures
  - Moisissures
  - Bienfaits et méfaits des microbes en alimentaire
- **Les différents types de qualité des aliments**
  - Les qualités organoleptiques
  - La qualité nutritionnelle
  - La qualité de « service »
  - La qualité hygiénique ou sanitaire
- **Les différents types d'altérations des aliments**
  - L'altération physique
  - L'altération chimique
  - L'altération enzymatique
  - L'altération microbiologique
- **Modifications des aliments lors de leur préparation culinaire**
  - Les glucides
  - Les protéines et la réaction de Maillard
  - Les lipides
  - Les acrylamides
  - Le rancissement
  - Les vitamines

## 2. DEUXIÈME JOURNÉE

- **Les techniques de conservation des aliments**
  - Les procédés utilisant le froid
  - La réfrigération
  - La surgélation
  - La congélation
- **Les procédés utilisant la chaleur**
  - Le blanchiment
  - La stérilisation
  - L'appertisation
- **Les procédés de conservation par addition de produits**
  - Sucre
  - Sel
  - Alcool
  - Acide
  - Huile
- **Les procédés de conservation par atmosphère modifiée et sous vide.**
  - La surgélation
  - La salaison
  - La fumaison
  - Le sous vide

### Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 14 heures (2 jours)

Lieux de formation : Marseille

# FORMATION : GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Le gaspillage alimentaire se réfère à la perte de produits alimentaires, depuis le champ jusqu'à l'assiette. Ce phénomène social, qui entraîne chaque année une diminution de 10 millions de tonnes de nourriture en France, pourrait néanmoins être réduit par des mesures simples afin de réduire la surconsommation et les pertes qui en découlent.



## OBJECTIFS

- Considérer les défis du gaspillage dans le secteur de la restauration et son influence sur l'économie
- Repérer les diverses situations qui permettent de réduire le gaspillage alimentaire
- D'après son organisation et son fonctionnement, il est important de savoir utiliser les excès.
- Réinventer sa cuisine en utilisant des excédents alimentaires pour stimuler sa créativité.

## PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

## PRIX

- Devis

# 1. PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- **Connaître les enjeux du gaspillage alimentaire en restauration**
  - Comprendre pourquoi on parle de gaspillage
  - Identifier les différentes formes de gaspillage alimentaire
  - Sur les denrées alimentaires utilisées
  - Sur les commandes
  - Sur les ressources nécessaires pour assurer une qualité de produit et service
  - Sur l'énergie déployée, parfois, inutilement...
  - Savoir être critique sur les quantités en développant son observation

# 2. DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- **Prendre conscience de l'impact du gaspillage sur la vie future**
  - Analyser ses fiches techniques en fonction des habitudes de consommation
  - Appréhender des pratiques plus vertueuses pour limiter le gaspillage en distribution
    - Identifier les sources de perte lors du service
    - Comment reprogrammer l'organisation de son service
    - Savoir recompter ses grammages en fonction des modes de consommations

# FORMATION : HYGIÈNE ALIMENTAIRE

C'est une formation obligatoire pour garantir l'hygiène alimentaire dans le domaine de la restauration et de l'hôtellerie.



## OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances fondamentales des règles d'hygiène en matière de restauration commerciale (réglementation, risques liés à l'insuffisance d'hygiène en restauration commerciale)
- Mise en œuvre des principes d'hygiène)
- Obtenir l'attestation obligatoire conforme à l'arrêté du 5 octobre 2011

## PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

## PRIX

- Devis

# 1.

## PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- **Aliments et risques pour le consommateur :**
  - Les différents dangers
  - Les dangers biologiques, y compris parasites
  - Microbiologie des aliments
  - Les dangers microbiologiques dans l'alimentation
  - Les mesures de maîtrise des dangers
- **Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale (ciblée restauration commerciale) :**
  - Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément. (cerfas 13984 et 13982)
  - L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire et nationale en vigueur)
  - Les arrêtés en vigueur relatifs aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail. Articles R. 412-12 à R. 412-14 du code de la consommation
  - Les contrôles officiels

# 2.

## DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- **Le plan de maîtrise sanitaire :**
  - Les bonnes pratiques d'hygiène (BPH)
  - Les principes de l'HACCP
  - Les mesures de surveillance et de vérification (autocontrôles et enregistrements) tenant compte aussi du classement des denrées en produits prêts à manger ou non
  - Le GBPH du secteur d'activité spécifié, et les mesures spécifiques qu'il détaille
  - La traçabilité

### Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 14 heures (2 jours)

Lieux de formation : Marseille

# FORMATION : QUALITE ALIMENTAIRE

La définition de la qualité alimentaire repose sur la notion subjective qu'est le ressenti du consommateur, et la notion objective, basée elle sur l'expertise scientifique. Pour évaluer la qualité des denrées alimentaires, de multiples éléments extrêmement différents sont à prendre en compte.



## OBJECTIFS

- Sensibiliser et donner des méthodes permettant de bien comprendre les enjeux stratégiques et opérationnels de la qualité dans l'industrie agroalimentaire.
- Acquérir les connaissances du principe de sécurité des aliments pour les consommateurs finaux, en s'appuyant sur plusieurs points cruciaux tels que les méthodes de fabrication, les locaux, les matériels et les acteurs de l'entreprise

## PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

## PRIX

- Devis

# 1. PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- Les bases de la qualité alimentaire
- La qualité hygiène et sanitaire
- La qualité nutritionnelle
- La qualité organoleptique ou hédonique

# 2. DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- La qualité d'usage des aliments ou services rendus
- La qualité technologique et la démarche industrielle
- Les qualités éthiques et environnementales

## Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 14 heures (2 jours)

Lieux de formation : Marseille

# FORMATION : PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES SANITAIRES

Le risque sanitaire correspond à la probabilité que survienne un événement nuisible à la santé d'un individu ou d'un groupe d'individus. Son identification et son analyse sont des éléments de détermination de la politique de santé publique.



## OBJECTIFS

- Acquérir une compréhension de la méthode de prévention et de gestion des dangers sanitaire
- Connaître les méthodes d'évaluation
- Étudier les méthodes pour contrôler les émissions et surveiller l'environnement

## PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers
- Traiteurs

## PRIX

- Devis

## 1. PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- Qu'est-ce qu'un risque sanitaire ?
- Qu'est ce que la sécurité sanitaire ?
- Quels sont les différents types d'évaluation des risques sanitaires ?

## 2. DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- Comment évaluer les risques sanitaires chroniques ? : **Examiner les enjeux et les informations liés à la bactérie**
  - Les sources de contamination
  - Les établissements à risques
  - Sa propagation
  - Ses effets sur l'homme

## 3. TROISIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- Mettre en place une démarche de prévention
  - Les mesures techniques
  - Maintenance des réseaux
  - Mise en place de contrôles
  - Plan de surveillance
  - Carnet de suivi
- Quels sont les acteurs et les rôles des risques sanitaire et environnementaux ?
- Trouver un outil de prévention pour éviter les risques sanitaires
- Evaluer les risques sanitaires

# FORMATION : SECURITE ALIMENTAIRE

La sécurité alimentaire est un concept global qui englobe toutes les pratiques, procédures et réglementations visant à garantir que les aliments consommés sont sûrs et ne présentent aucun danger pour la santé des consommateurs.



## OBJECTIFS

- Apprendre les bases de la sécurité alimentaire, les bonnes pratiques d'hygiène et les méthodes de prévention pour assurer des produits sûrs dans un environnement professionnel.
- Comprendre l'importance de la sécurité alimentaire et les risques associés.
- Apprendre à gérer les allergènes et éviter les contaminations croisées.

## PUBLIC VISÉ

- Personnel d'entreprise alimentaire

## RECOMMANDATION

- Faire partie du secteur Alimentaire

## PRIX

- Devis

# 1

## PROGRAMME

### • Principes de Base de la Sécurité Alimentaire

- Introduction à la Sécurité Alimentaire
- Les enjeux de la sécurité alimentaire pour la santé publique.
- Présentation des types de risques (biologiques, chimiques, physiques).
- Étude de cas rapide : Exemples de contaminations alimentaires récentes.
- Gestion des Températures et Conservation des Aliments
- Températures de conservation et règles de stockage (réfrigération, congélation).
- Gestion des stocks et rotation (méthode FIFO - First In, First Out).
- Importance du contrôle des températures pour éviter la prolifération bactérienne.

### • Maîtrise des Risques et Contrôles Internes

- Gestion des Allergènes et Contaminations Croisées
- Les allergènes principaux et les obligations d'étiquetage.
- Techniques pour éviter les contaminations croisées (organisation, séparation des zones, protocoles).
- Exercice : Mise en place de protocoles pour la gestion des allergènes dans une cuisine.

### • Contrôle de la Qualité

- Principe de CONTROLE : suivi des produits du fournisseur jusqu'au consommateur.
- Gestion des non-conformités : comment réagir en cas de problème de sécurité alimentaire.
- Introduction aux procédures de rappel de produit.

- Durée de la formation : 7 heures, 1 jour

# FORMATION : TRAÇABILITÉ ALIMENTAIRE

La traçabilité alimentaire est un concept qui désigne la possibilité de retracer l'historique d'un produit alimentaire, depuis sa production jusqu'à sa consommation. Elle permet ainsi de garantir la qualité et la sécurité des aliments. La traçabilité alimentaire repose sur la collecte et le suivi d'informations précises et fiables concernant les différentes étapes de la chaîne alimentaire.



## OBJECTIFS

- Identifier et mettre en place l'ensemble des dispositions visant à garantir l'innocuité des aliments par la traçabilité
- Connaître et comprendre les étapes et éléments nécessaires à la mise en place et à la maîtrise de la traçabilité en alimentaire
- Comprendre l'importance de sa mise en place S'approprier des moyens simples pour gérer ces risques

## PUBLIC VISÉ

- Restaurants traditionnels ou collectifs
- Commis de cuisine
- Chefs cuisiniers, cuisiniers

## PRIX

- Devis

# 1.

## PROGRAMME

- Pourquoi est-elle importante ?
- Quels sont les enjeux de la traçabilité alimentaire ?
- Les données à conserver pour assurer la traçabilité d'un produit alimentaire
- Les données relatives au produit
- Les données relatives à la production
- Les données relatives à la distribution et à la commercialisation
- Les données relatives à la distribution et à la commercialisation
- La mise en place d'une traçabilité alimentaire Quels outils et quelles méthodes ?
  - Les étiquettes
  - Les codes-barres
  - Les traceurs
- Les méthodes de traçabilité
- La sécurité des données
- L'accessibilité des données



# IMMOBILIER

# FORMATION : NEGOCIATION IMMOBILIERE

La négociation immobilière vise à trouver un accord sur le prix de vente d'un bien. Le négociateur immobilier, expert commercial et juridique, facilite les transactions grâce à son écoute, ses compétences administratives et sa maîtrise des aspects techniques, financiers et commerciaux.



## OBJECTIFS

- Comprendre le secteur immobilier, ses enjeux et les principaux acteurs.
- Connaître les principes fondamentaux de la négociation.
- Maîtriser les étapes d'une transaction immobilière pour bien accompagner les clients.
- Savoir écouter activement et identifier les attentes du client pour adapter la négociation.
- Préparer les éléments de négociation en fonction du profil du client et des objectifs.
- Maîtriser des techniques avancées pour augmenter les chances de succès.
- Savoir se positionner face à des concurrents et gérer des négociations tendues.
- Comprendre les principaux éléments légaux et juridiques d'une transaction.
- Acquérir les notions financières pour argumenter et conseiller le client.
- Appliquer l'ensemble des connaissances acquises dans un contexte réaliste

## PUBLIC VISÉ

- Toute personne souhaitant développer son relationnel et son pouvoir de négociation dans le secteur de l'immobilier
- Notaires
- Toute personne en reconversion professionnelle
- Agent immobilier

## RECOMMANDATION

- Avoir des connaissances et faire partie du secteur : **IMMOBILIER**

## PRIX

- Devis

# 1.

## PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

- **Introduction et Fondamentaux de la Négociation Immobilière**
  - Introduction au Marché Immobilier
  - Vue d'ensemble du marché immobilier en France : données clés, tendances récentes, et perspectives.
  - Les acteurs du marché : agences, promoteurs, investisseurs, institutions financières, etc.
  - Types de biens immobiliers : résidentiel, commercial, locatif, terrains, et leurs spécificités.
  - Étude des facteurs influençant le marché immobilier (économie, politique, environnement).
  - Exercice : Réalisation d'une analyse du marché local et des tendances de prix.
- **Introduction aux Bases de la Négociation**
  - Principes de la négociation : intérêts, objectifs, valeurs et positions.
  - Introduction aux techniques de communication : écoute active, assertivité, et gestion de la relation.
  - Mise en situation de négociation simple, avec retour sur les postures et les comportements observés.
- **Comprendre le Cycle d'une Transaction Immobilière**
  - Les étapes de la transaction : prise de mandat, estimation, prospection, négociation, compromis de vente.
  - Les rôles et responsabilités d'un négociateur immobilier à chaque étape.
  - Cas pratique : Simulation d'une prise de mandat avec un client

- Durée de la formation : 35 heures (5 jours)

# FORMATION : NEGOCIATION IMMOBILIERE

La négociation immobilière vise à trouver un accord sur le prix de vente d'un bien. Le négociateur immobilier, expert commercial et juridique, facilite les transactions grâce à son écoute, ses compétences administratives et sa maîtrise des aspects techniques, financiers et commerciaux.



## 2. DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- **Analyse du Besoin Client et Préparation de la Négociation**
  - Identifier les Besoins et les Motivations du Client
    - Techniques d'écoute active : questions ouvertes, reformulation, et validation des informations.
    - Comprendre les motivations d'un acheteur ou vendeur (besoin de sécurité, statut, etc.).
    - Atelier : Jeu de rôle où chaque participant doit identifier les besoins d'un client fictif et reformuler ses attentes.
    - Analyse Pré-négociation et Préparation des Argumentaires
    - Analyse des informations du bien (état, localisation, historique des prix).
    - Fixation d'objectifs réalistes et préparation des contre-arguments.
    - Cas pratique : Préparation d'un argumentaire pour défendre le prix d'un bien face à un acheteur difficile.
    - Identification des marges de manœuvre et des points non-négociables.

## 3. TROISIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- **Stratégies et Techniques de Négociation Avancées**
  - Techniques de Négociation Avancées
    - Méthode BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement) : définir ses alternatives.
    - Stratégies de concessions : quand et comment faire des compromis sans affaiblir sa position.
    - Techniques de persuasion et influence : l'effet miroir, les techniques d'ancrage et de cadrage.
    - Simulation : Scénarios de négociation avec des profils clients variés.
  - Négociation en Situation de Forte Concurrence
    - Identifier les atouts de son offre par rapport à la concurrence.
    - Gestion de la relation client en cas de forte concurrence.
    - Cas pratique : Mise en situation de négociation concurrentielle avec analyse des points d'amélioration.

# FORMATION : NÉGOCIATION IMMOBILIERE

La négociation immobilière vise à trouver un accord sur le prix de vente d'un bien. Le négociateur immobilier, expert commercial et juridique, facilite les transactions grâce à son écoute, ses compétences administratives et sa maîtrise des aspects techniques, financiers et commerciaux.



## 4. QUATRIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- Aspects Juridiques et Financiers de la Négociation Immobilière
  - Les Bases du Droit Immobilier
    - Notions juridiques de base : titre de propriété, servitudes, et droits de préemption.
    - Les documents nécessaires à une transaction (compromis, acte de vente, diagnostics).
    - Responsabilités légales des parties et obligation de transparence.
    - Cas pratique : Étude de cas pour identifier les risques juridiques d'une transaction
  - Introduction aux Aspects Financiers d'une Transaction
    - Calculs financiers : rentabilité, frais d'acquisition, financement.
    - Calcul du coût total de l'acquisition (frais de notaire, taxe foncière).
    - Atelier pratique : Simulation de calcul de rentabilité d'un bien locatif et analyse pour le client.

## 5. CINQUIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

- Mise en Pratique et Simulations de Négociation
  - Simulation de Négociation Complète
  - Simulation complète : Mise en situation d'une négociation de vente d'un bien immobilier de A à Z.
  - Organisation en binômes ou en équipes pour des simulations de négociation variées (vente, achat, location).
  - Observations et conseils personnalisés par le formateur

# NUMÉRIQUE & BUREAUTIQUE

# FORMATION : AUTOCAD

AutoCAD est un logiciel de dessin assisté par ordinateur, qui permet à son utilisateur de créer des plans en 2D et 3D, comme ceux utilisés dans l'industrie du bâtiment ou de production. La dernière version d'AutoCAD est utilisable aussi bien sur Mac que sur PC. Ce logiciel polyvalent offre la possibilité d'effectuer la conception de divers éléments et objets en 2D et en 3D. Les utilisateurs peuvent créer leurs propres plans de fabrication, mais aussi des images réalistes de leurs modèles en y appliquant des couleurs et des textures.



## OBJECTIFS

- Gérer les bases essentielles du logiciel Autocad pour réaliser des plans et des dessins en 2D/3D
- Réaliser et produire des plans et des dessins techniques avec Autocad

## PUBLIC VISÉ

- Technicien, dessinateur, responsable de bureau d'études,
- Architectes, architecte d'intérieur,
- Professionnels du bâtiment,
- Paysagiste, urbaniste et toute personne amenée à utiliser Autocad

## PRIX

- Devis

# 1.

## PROGRAMME

### Présentation d'AUTOCAD

- Démarrage et Interface
- Outils de renseignements et tracés de base
- Les espaces de travail
- Conclusion et cas pratiques

### Gérer les documents

- Création d'un nouveau dessin
- Gestion des dessins existants
- Gestion des plans
- Fichiers gabarits

### L'environnement de travail

- Les limites et les grilles
- Le contrôle des unités
- Les notations cartésiennes et polaires
- Système de points et de coordonnées

### Gérer le dessin

- Introduction et prise en main
- Création
- Cas pratiques
- Découverte et prise en main des différentes fonctionnalités
- Conclusion et cas pratiques

### Le dessin paramétrique

- Généralités et prise en main
- Contraintes à respecter
- Conclusion et cas pratiques

### Définir et modifier un emplacement géographique

- Généralités et prise en main
- Gérer toutes les fonctionnalités liée aux emplacements
- Conclusion et cas pratiques

### Perfectionnement

- Gestion des données
- Gestion des blocs
- Gestion des plans
- Gestions des Xref et transmit

## Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 70 heures (10 jours)

**Recommandation** : Il est recommandé d'être à l'aise avec l'outil WINDOWS

**Lieux de formation** : Marseille

# FORMATION : NUMERIQUE / BUREAUTIQUE

L'accueil est la première impression que vos clients ou interlocuteurs auront de votre entreprise. Il est essentiel de soigner l'accueil, la relation client et la qualité du service. Microsoft Office 365, de plus en plus populaire, offre une grande flexibilité en permettant un accès aux outils Microsoft partout, à tout moment et sur tout appareil.



## OBJECTIFS

- Améliorer l'accueil physique et téléphonique
- Améliorer la satisfaction du client et l'image de marque du service
- Professionnaliser l'accueil de la clientèle et développer une image de qualité de votre établissement
- Identifier les outils adaptés à vos besoins et ceux de votre entreprise
- Partager et co-produire des documents
- Organiser des visioconférences
- Participer à des conversations de groupe
- Faire un sondage
- Gérer les différentes étapes d'un projet

## PUBLIC VISÉ

- Agent d'accueil
- Gestionnaires
- Tout public

## PRIX

- Devis

# 1

## PREMIÈRE PARTIE DU PROGRAMME

### Identifier les conditions d'un accueil réussi :

- Générer une bonne première impression
- Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face
- Diagnostiquer sa propre qualité de service

### Savoir accueillir au téléphone :

- Adopter une écoute active et questionner
- Reformuler pour valider
- Renseigner ou réorienter

### Savoir conclure et prendre congé :

- Gérer la relation téléphonique entrante et sortante
- Conserver une attitude positive
- Choisir un ton et un rythme adaptés
- Adapter son langage à l'interlocuteur

### Savoir accueillir en face à face :

- Repérer les comportements non verbaux
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Respecter une distance sociale appropriée
- Traiter la demande
- Développer une écoute active
- Faire preuve de pédagogie pour informer
- Maîtriser le temps
- Recadrer un entretien en restant courtois
- Rassurer, reformuler et verrouiller la demande

### Faire face à des situations délicates :

- Repérer les personnalités atypiques et les encadrer
- Maîtriser les débordements d'émotions (colère, peur, joie, etc.)
- Concilier accueil téléphonique et physique
- Rester toujours constructif

### S'approprier Office 365 :

- Paramétrer son profil
- Personnaliser la page d'accueil
- Accéder aux différents outils

### Créer et partager des documents en ligne (Office Online) :

- Accéder à son espace OneDrive
- Créer, modifier, coéditer des documents en ligne (Excel, Word, PowerPoint ou OneNote)
- Partager des fichiers et dossiers
- Synchroniser des documents pour travailler hors connexion

### Communiquer, collaborer :

- Planifier, organiser ou participer à une réunion en ligne
- Effectuer un appel audio ou vidéo
- Dialoguer par messagerie instantanée
- Partager un tableau blanc, un document, une application

- Durée de la formation : 35 heures

# FORMATION : NUMÉRIQUE / BUREAUTIQUE

L'accueil est la première impression que vos clients ou interlocuteurs auront de votre entreprise. Il est essentiel de soigner l'accueil, la relation client et la qualité du service. Microsoft Office 365, de plus en plus populaire, offre une grande flexibilité en permettant un accès aux outils Microsoft partout, à tout moment et sur tout appareil.



## 2. DEUXIÈME PARTIE DU PROGRAMME

### **S'organiser en mode projet (Teams) :**

- Créer une équipe dédiée à un projet
- Ajouter des canaux pour cibler des sujets précis
- Participer à des conversations de groupe
- Co-produire un Wiki d'équipe
- Partager des documents, des outils
- Gérer un planning avec Planner
- Réunir l'équipe en visioconférence

### **Cogérer des documents de référence (SharePoint Online) :**

- Accéder au site SharePoint
- Partager une bibliothèque de documents
- Cogérer une liste de contacts ou de liens

- Durée de la formation : 35 heures

# FORMATION : INITIATION EXCEL

Cette formation est conçue pour permettre aux participants d'acquérir des compétences pratiques et d'apprendre à utiliser efficacement Excel dans leurs activités professionnelles.



## OBJECTIFS

- Acquérir les bases d'Excel pour créer et gérer des tableaux.
- Utiliser les fonctions essentielles pour effectuer des calculs et des analyses.
- Apprendre à manipuler les données avec des outils avancés (tableaux croisés dynamiques, graphiques, etc.).
- Automatiser des tâches grâce aux fonctionnalités d'Excel pour gagner en efficacité.

## PUBLIC VISÉ

- Toutes personnes voulant se perfectionner à l'outil : Excel

## PRIX

- Devis

# 1

## PREMIÈRE PARTIE DU PROGRAMME

### Maîtriser Excel

- Utiliser les fonctions essentielles pour effectuer des calculs et des analyses.
- Apprendre à manipuler les données avec des outils avancés (tableaux croisés dynamiques, graphiques, etc.).
- Automatiser des tâches grâce aux fonctionnalités d'Excel pour gagner en efficacité.

### Introduction et Fonctions de Base

#### Introduction à Excel et Prise en Main

- Présentation de l'interface : menus, barres d'outils, ruban, et feuilles de calcul.
- Navigation dans les feuilles de calcul, déplacement et sélection des cellules.
- Concepts de base : colonnes, lignes, cellules, et feuilles.
- Exercice pratique : Création et organisation d'un tableau simple

### Manipulation des Données

- Saisie et édition de données (texte, chiffres, dates).
- Mise en forme des cellules : polices, bordures, couleurs, et formats numériques.
- Utilisation des formats automatiques et des styles de tableau.
- Exercice pratique : Mise en forme d'un tableau de données.

### Fonctions et Formules de Base

- Introduction aux formules : addition, soustraction, multiplication, division.
- Fonctions de base : SOMME, MOYENNE, MIN, MAX, NB.
- Utilisation de la recopie et des références relatives et absolues.
- Exercice pratique : Création de formules pour calculer des totaux, moyennes, et autres calculs simples.

### Gestion des Feuilles de Calcul et Organisation

- Renommer, ajouter, supprimer, et déplacer des feuilles.
- Utiliser les options de protection des feuilles et des cellules.
- Organisation et présentation du fichier pour la lecture.
- Exercice pratique : Gestion des feuilles pour structurer un fichier multi feuilles.

### Fonctions Avancées et Analyse de Données

- Fonctions Avancées d'Excel
- Fonctions de texte (GAUCHE, DROITE, CONCATENER).
- Fonctions logiques (SI, ET, OU) pour créer des conditions.
- Fonctions de recherche (RECHERCHEV, INDEX, EQUIV).
- Exercice pratique : Utilisation de fonctions avancées dans des cas pratiques (exemple : recherche de valeurs dans un tableau).

# FORMATION : INITIATION EXCEL

Cette formation est conçue pour permettre aux participants d'acquérir des compétences pratiques et d'apprendre à utiliser efficacement Excel dans leurs activités professionnelles.



## 2. DEUXIÈME PARTIE DU PROGRAMME

### Création et Personnalisation des Graphiques

- Création de graphiques simples : colonnes, lignes, secteurs.
- Personnalisation des graphiques (titres, légendes, couleurs).
- Sélection et utilisation des graphiques adaptés à chaque type de données.
- Exercice pratique : Création d'un tableau de données avec graphiques associés.

### Introduction aux Tableaux Croisés Dynamiques

- Création d'un tableau croisé dynamique.
- Regroupement et filtrage des données dans un tableau croisé.
- Calculs automatiques et synthèses dans les tableaux croisés.
- Exercice pratique : Création et manipulation d'un tableau croisé dynamique pour analyser des ventes.

### Utilisation des Outils de Données (Filtres, Tri, et Validation des Données)

- Trier les données : ordre croissant, décroissant, par couleur.
- Utiliser les filtres automatiques et les filtres personnalisés.
- Validation des données : création de listes déroulantes et contrôles de saisie.
- Exercice pratique : Mise en place de filtres et de validations dans un tableau.

# FORMATION : EXCEL PLUS

Cette formation nécessite d'avoir des connaissances de base de l'environnement Windows et/ou Apple



## OBJECTIFS

- Après cette formation, vous serez capable d'organiser un classeur, utiliser un classeur, créer un tableau simple, concevoir des formules de calculs simples, représenter des données au travers de graphiques simples, utiliser les listes de données, préparer une mise en page pour impression.

## PUBLIC VISÉ

- Toute personne devant concevoir et exploiter des tableaux de calculs

## PRIX

- Devis

# 1.

## PROGRAMME

### Fenêtre principale

- Introduction - Description
- Les cellules, les lignes les colonnes
- Les feuilles
- Contenu du ruban - La barre d'accès rapide
- La mini barre d'outils - La barre d'état
- La barre de formule

### Notions de base

- Feuille de calcul
- Sélection des cellules - Saisie du texte / nombre
- Copier-coller (couper-coller)- Divers Collages
- Mise en forme du texte, des nombres, des dates
- Bordures et couleurs des cellules
- Ajout et suppression de ligne et de colonne
- Modifier la taille des lignes et des colonnes

### Saisie des formules

- Les formules simples somme automatique, soustraction, multiplication
- Les formules de calculs, moyenne, max, min
- Utilisation de la poignée de recopie
- Incrémenter des séries de chiffres, de textes et de dates
- Calculs sur les dates
- Utilisation de l'assistant fonctions
- Présentation des résultats proposés dans la barre d'état
- Repérage relatif et absolu

### Gestion des feuilles d'un classeur

- Ajouter des feuilles - Sélectionner une ou plusieurs feuilles
- Supprimer - déplacer une ou plusieurs feuilles

### Mise en page et impression

- Modifier l'orientation - Aperçu avant impression - Mettre en page le tableau avant impression En-têtes et pieds de page - Définir une zone d'impression

### Outils

- Figurer les volets
- Ligne ou colonne à répéter à l'impression
- Créer une liste déroulante - Mise en forme conditionnelle
- Fonction SI, NBVAL, NB.SI - Recherche de données

### Création d'un graphique

- Sélection des données
- Type de graphique en fonction des données
- Modification du type de graphique
- Gestion des couleurs
- Gestion des informations présentées (échelles, axes,...)
- Graphique sprakline

- Durée de la formation : 21 heures

# FORMATION : INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Chat GPT & Copilot

En résumé, ChatGPT et Copilot sont des outils polyvalents qui peuvent aider les entreprises à améliorer leurs processus internes, à mieux interagir avec leurs clients, et à augmenter leur productivité dans de nombreux domaines.



## OBJECTIFS

- Comprendre les bases et le fonctionnement des modèles d'IA, avec un accent sur ChatGPT et GitHub Copilot.
- Savoir intégrer ces outils dans des projets professionnels pour automatiser et améliorer la génération de contenus et de code.
- Acquérir des compétences pratiques pour optimiser le travail en équipe grâce à des outils d'intelligence artificielle.
- Développer des compétences avancées pour la création et la gestion de programmes interactifs avec ChatGPT et Copilot.

## PUBLIC VISÉ

- Notre programme de formation « CHAT GPT & Copilot » est destiné à tous les employés en poste qui souhaitent acquérir une maîtrise des bases de l'intelligence artificielle

## PRIX

- Devis

# 1.

## PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

### Introduction à l'IA et aux modèles de langage

- Présentation de l'IA et des modèles de traitement de langage naturel.
- Fonctionnement de ChatGPT et de Copilot, et leurs domaines d'application.
- Exemples de cas d'utilisation dans différents secteurs.

# 2.

## DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

### Prise en main de ChatGPT pour la génération de contenu

- Utilisation de ChatGPT pour la rédaction et l'idéation.
- Création de prompts efficaces pour des réponses ciblées.
- Applications pratiques pour la gestion de projet et la documentation.

### Programmation assistée avec GitHub Copilot

- Prise en main de GitHub Copilot pour le développement de code.
- Techniques pour optimiser les suggestions de code et améliorer la productivité.
- Exercices pratiques pour intégrer Copilot dans un environnement de développement (ex. Visual Studio Code).

# FORMATION : INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Chat GPT & Copilot

En résumé, ChatGPT et Copilot sont des outils polyvalents qui peuvent aider les entreprises à améliorer leurs processus internes, à mieux interagir avec leurs clients, et à augmenter leur productivité dans de nombreux domaines.



## OBJECTIFS

- Comprendre les bases et le fonctionnement des modèles d'IA, avec un accent sur ChatGPT et GitHub Copilot.
- Savoir intégrer ces outils dans des projets professionnels pour automatiser et améliorer la génération de contenus et de code.
- Acquérir des compétences pratiques pour optimiser le travail en équipe grâce à des outils d'intelligence artificielle.
- Développer des compétences avancées pour la création et la gestion de programmes interactifs avec ChatGPT et Copilot.

## PUBLIC VISÉ

- Notre programme de formation « CHAT GPT & Copilot » est destiné à tous les employés en poste qui souhaitent acquérir une maîtrise des bases de l'intelligence artificielle

## PRIX

- Devis

# 3.

## TROISIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

### Projet pratique en groupe

- Création d'un projet collaboratif utilisant ChatGPT pour la planification et Copilot pour le développement de code.
- Utilisation des deux outils pour optimiser le workflow d'équipe.

### Optimisation et bonnes pratiques

- Sécurité et éthique dans l'utilisation des outils d'IA.
- Évaluation des résultats et des performances de chaque outil.
- Études de cas avancées.

- Durée de la formation : 21 heures

# FORMATION : MARKETING DIGITAL ET RESEAUX SOCIAUX

Voici une formation en marketing digital idéale pour ceux qui souhaitent exploiter le plein potentiel des plateformes sociales pour promouvoir une marque, générer des leads ou engager une communauté.



## OBJECTIFS

- Comprendre les spécificités des principales plateformes sociales.
- Élaborer une stratégie de contenu adaptée à chaque réseau.
- Créer et gérer des campagnes publicitaires sur les réseaux sociaux.
- Développer une communauté en ligne grâce au Community management.
- Analyser les performances et optimiser les campagnes pour maximiser le ROI.

## PUBLIC VISÉ

- Toutes personnes voulant se perfectionner dans le marketing mais surtout sur les réseaux sociaux pour en faire du marketing digital

## PRIX

- Devis

# 1

## PREMIÈRE PARTIE DU PROGRAMME

### Introduction au marketing sur les réseaux sociaux

- Les chiffres clés des réseaux sociaux en 2024 (audiences, tendances).
- Différences et complémentarités des principales plateformes :
  - Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Twitter, Pinterest, YouTube.
- Pourquoi une stratégie sociale est essentielle dans le marketing digital ?
- Étude de cas : analyse de marques performantes sur les réseaux sociaux.

### Élaboration d'une stratégie sociale

- Définir des objectifs SMART pour chaque réseau (notoriété, engagement, conversion).
- Public cible : comprendre les attentes et comportements des audiences.
- Le choix des plateformes : où se trouve votre audience ?
- Création d'un calendrier éditorial :
  - Types de contenus (images, vidéos, articles).
  - Fréquence et heures de publication.
- Étude pratique : concevoir une stratégie sociale pour une marque fictive.

### Création de contenu engageant

- Images et graphismes :
  - Utilisation d'outils comme Canva ou Adobe Express.
  - Design attractif pour les posts et stories.

### Vidéos courtes et Reels :

- Formats adaptés à TikTok, Instagram, YouTube Shorts.
- Techniques de montage simples avec des outils comme CapCut ou InShot.

### Storytelling : créer des messages impactants et émotionnels.

- Contenus optimisés pour chaque plateforme
  - Facebook : posts interactifs, lives, carrousels.
  - Instagram : esthétique visuelle, hashtags, IGTV, Reels, stories.
  - LinkedIn : articles professionnels, messages B2B.
  - TikTok : contenu viral et tendances (#Challenges).
  - YouTube : miniatures, SEO des vidéos, playlists.
  - Étude pratique : création de contenu pour 3 plateformes au choix.

### Publicité sur les réseaux sociaux

- Introduction au modèle PPC (Pay-Per-Click).
- Objectifs publicitaires : notoriété, trafic, conversions, engagement.
- Présentation des gestionnaires publicitaires : Facebook Ads Manager, LinkedIn Campaign Manager, TikTok Ads.

### Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 54 heures
- 54 heures dispensées en 7,5 journées

Lieux de formation : Marseille

# FORMATION : MARKETING DIGITAL ET RESEAUX SOCIAUX

Voici une formation en marketing digital idéale pour ceux qui souhaitent exploiter le plein potentiel des plateformes sociales pour promouvoir une marque, générer des leads ou engager une communauté.



## 2. DEUXIÈME PARTIE DU PROGRAMME

### Création de campagnes publicitaires

- Définir un budget publicitaire.
- Créer des audiences personnalisées :
  - Ciblage démographique, centres d'intérêts, comportements.
- Écrire des annonces efficaces : visuels, textes, appels à l'action.
- Gestion des formats publicitaires : carrousels, vidéos, stories sponsorisées.

### Suivi et optimisation des campagnes

- Mesurer les performances avec les KPIs : CTR, CPA, CPM.
- Utilisation des outils analytiques des plateformes : Facebook Insights, TikTok Analytics, LinkedIn Insights.
- Ajuster les campagnes en fonction des résultats.
- Étude pratique : création et suivi d'une campagne test.

### Community Management

- Techniques d'engagement :
  - Répondre aux commentaires et messages privés avec réactivité et professionnalisme.
  - Créer des discussions interactives (sondages, quiz, lives).
- Gestion de crise sur les réseaux sociaux :
  - Réagir à des commentaires négatifs ou des bad buzz.
  - Maintenir une image de marque positive.
- Automatisation et gestion : introduction à des outils comme Hootsuite, Buffer.
- Étude pratique : gérer un scénario de crise fictive.

### Analyse des performances sociales

- Identifier les KPIs clés selon les objectifs : engagement, portée, conversions.
- Présentation des outils d'analyse :
  - Facebook Insights, Instagram Analytics, LinkedIn Analytics, TikTok Analytics.
  - Techniques pour interpréter les données :
  - Mesurer le ROI des campagnes.
  - Identifier les contenus les plus performants.
- Création de rapports pour les clients ou la direction.
- Étude pratique : analyse d'un rapport de données fictif.

### Atelier final et certification

- Simulation d'un projet complet :
  - Élaboration d'une stratégie sociale pour une marque réelle ou fictive.
  - Création de contenu, mise en place d'une campagne publicitaire, gestion de communauté.
- Présentation orale du projet.
- Évaluation par les formateurs et conseils personnalisés.

### Méthodes pédagogiques

- Pratique intensive : Création de campagnes réelles et simulations.
- Outils professionnels : Utilisation d'outils comme Meta Business Suite, Canva, Hootsuite, etc.
- Immersion : Utilisation des réseaux sociaux pour des études de cas réelles.
- Feedback personnalisé : Analyse des forces et axes d'amélioration de chaque participant.

- Durée de la formation : 54 heures
- 54 heures dispensées en 7,5 journées

# FORMATION : PACK OFFICE

Les logiciels clés du pack Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) sont essentiels en entreprise. Cette formation bureautique vous permet de renforcer vos compétences en les adaptant à vos besoins. Vos employés peuvent également opter pour une formation personnalisée, selon leur niveau.



## OBJECTIFS

- Avoir une vision globale de la suite Office et de ses principales fonctionnalités.
- Analyser les spécificités d'Office, notamment Excel, Word et Powerpoint.
- Proposer des outils personnalisés pour votre quotidien en incluant une utilisation personnalisée.

## PUBLIC VISÉ

- Notre programme de formation Pack Office est destiné à tous les employés en poste qui souhaitent acquérir une maîtrise des bases du pack Office

## PRIX

- Devis

# 1.

## PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

### Quelle est la structure de la suite Office?

- Considérer le contexte de travail d'Office et de ses outils logiciels.
- Déterminer les diverses applications présentes dans le PACK Office.
- Familiariser avec les formats de fichiers traditionnels du PACK Office.
- Apprendre comment les barres d'outils fonctionnent.
- Acquérir les bases du traitement de texte.
- Apprendre comment les menus et la barre d'outils fonctionnent sur Word.
- Comment peut-on structurer et présenter un document dans Word
- Maîtriser la saisie et la mise en forme simples d'un texte sur Word, en utilisant les fonctions principales
- Comment garantir la mise en forme d'un document, comprendre les éléments essentiels
- Considérer les options d'impression et l'état préliminaire de l'impression.

# 2.

## DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

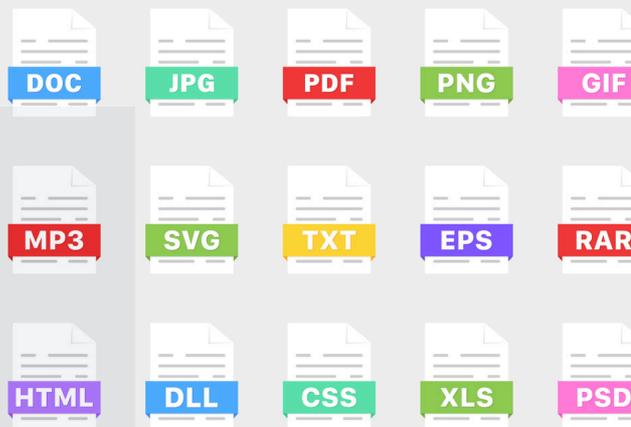
### Maîtriser les bases de Excel.

- Familiariser avec les fonctions essentielles d'Excel
  - Créer
  - Déverrouiller
  - Sauvegarder
- Introduction d'un tableau sans calcul et sa mise en forme
  - Construire un tableau basique.
  - Supprimer
  - Insérer
  - Déplacer des colonnes, lignes ou cellules
- Faire une compréhension du fonctionnement des feuilles
- Acquérir une compréhension des calculs basiques
- Incorporer des formats automatiques dans ses cellules
- Prendre en charge les données dans un tableau Excel.

- Durée de la formation : 21 heures

# FORMATION : PACK OFFICE

Les logiciels clés du pack Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) sont essentiels en entreprise. Cette formation bureautique vous permet de renforcer vos compétences en les adaptant à vos besoins. Vos employés peuvent également opter pour une formation personnalisée, selon leur niveau.



## OBJECTIFS

- Avoir une vision globale de la suite Office et de ses principales fonctionnalités.
- Analyser les spécificités d'Office, notamment Excel, Word et Powerpoint.
- Proposer des outils personnalisés pour votre quotidien en incluant une utilisation personnalisée.

## PUBLIC VISÉ

- Notre programme de formation Pack Office est destiné à tous les employés en poste qui souhaitent acquérir une maîtrise des bases du pack Office

## PRIX

- Devis

# 3. TROISIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

### Se familiariser avec Powerpoint : les bases essentielles

- Appréhension de la mécanique et du fonctionnement des diapositives.
  - Création
  - Ouverture
  - Enregistrement
  - Clôture d'une présentation PowerPoint
- Créer une simple présentation d'un document sur Powerpoint.
- Inclure du texte des illustrations ou des tableaux

- Durée de la formation : 21 heures

# FORMATION : PAO INITIATION

**InDesign, Photoshop, Illustrator, Découverte de la suite Adobe®**

Les éléments essentiels du métier d'opérateur prépresse seront abordés, ainsi que la conception de fichiers graphiques avec les couleurs et les résolutions appropriées. Vous acquérez la capacité de créer des mises en page originales et adaptées aux exigences requises pour fabriquer les plaques offset destinées à l'impression.



## OBJECTIFS

- Connaître les rôles et contraintes de chaque logiciel de la suite Adobe
- Créer des fichiers vectoriels avec la colorimétrie adaptée à l'impression
- Créer des visuels et des photomontages en haute résolution
- Concevoir des mises en pages créatives et rigoureuses avec les contraintes d'impression
- Créer un fichier PDF adapté aux normes d'impression

## PUBLIC VISÉ

- Chargés de communication
- Exécutants PAO
- Graphiste

## PRIX

- Devis

## 1. PREMIÈRE JOURNÉE

### Connaître les grands axes de la PAO

- La chaîne graphique, contraintes et techniques
- Les différentes sortes de documents
  - Formats
  - Plis
  - Fonds perdus
- Les modes couleurs.
- L'image numérique et sa résolution
- Les différents formats de fichiers

### Travail de l'image avec Photoshop

- Les droits d'utilisation et de partage des images
- Le travail de l'image
- Les retouches un portrait.
- La réalisation un photomontage simple
- La création et l'utilisation d'un MockUp

## 2. DEUXIÈME JOURNÉE

### Mise en page professionnelle avec InDesign

- Mise en page avec charte graphique bien définie
  - Feuilles de style
  - Bloc image
  - Bloc texte
- Création d'une mise en page petit format avec les contraintes liées au format
- Pilotage de l'activité de l'équipe prépresse
- Réalisation des opérations de prépresse
  - Mise en page de textes/images
- Élaboration des appels d'offres ou des cahiers des charges pour les fournisseurs
- Contrôle de la conformité des documents produits

# FORMATION : PAO INITIATION

**InDesign, Photoshop, Illustrator, Découverte de la suite Adobe®**

Les éléments essentiels du métier d'opérateur prépresse seront abordés, ainsi que la conception de fichiers graphiques avec les couleurs et les résolutions appropriées. Vous acquérez la capacité de créer des mises en page originales et adaptées aux exigences requises pour fabriquer les plaques offset destinées à l'impression.



## 3.

### TROISIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

#### **Dessin vectoriel et préparation pour l'impression avec Illustrator**

- Les notions de "web to print"
- Les repères d'impression
- Les traits et contours fins
- Le dessin vectoriel
  - Création d'un logo
- La création de cartes de visite
- L'ajout d'un fond perdu
- L'utilisation d'un format de livraison reconnue

#### **La finition et le façonnage**

- Focus sur la finition et le façonnage
- Les vernis et le pelliculage
- Le gaufrage
- L'assemblage et le brochage
- Les découpes
- L'utilisation de formes et volume

- Durée de la formation : 21 heures

# FORMATION : SEO

LE REFERENCEMENT NATUREL - Search Engine Optimisation



## OBJECTIFS & METHODES PEDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux et les techniques du SEO
- Mettre en place une stratégie du SEO
- Savoir optimiser la visibilité et la crédibilité d'un site Internet sur les moteurs de recherche
- Autoévaluation en amont de la formation
- Apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques et études de cas
- Evaluation des acquis en fin de formation

## PUBLIC VISÉ

- Public ciblé : Tout public souhaitant s'améliorer ou apprendre à utiliser un moteur de recherche sur Internet
- Prérequis : Savoir utiliser l'outil numérique

## PRIX

- Devis

# 1. PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

### Les grandes lignes du référencement naturel

- Le trafic généré par l'optimisation du référencement naturel
- La différence entre le référencement naturel (SEO) et le référencement payant (SEA) Search Engine Advertising
- Les acteurs des moteurs de recherche sur Internet

### Les clés pour une stratégie efficace et un contenu SEO adapté

- Les mots-clés • Les silos et les cocons sémantiques
- Les bases de la rédaction SEO
- La recherche vocale et le SEO local

# 2. DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

### Les aspects techniques favorisant la crawlabilité et l'indexation d'un site web

- La place du SEO dans l'écosystème digital
- L'optimisation des points techniques sur son site Internet
- Le plan de migration SEO en 7 étapes
- Les outils d'analyse des performances des mots-clés

### Autorité et Netlinking SEO : Développer la notoriété de son site Internet

- L'autorité de domaine SEO (DA)
- Les critères EAT (Expertise Authority Trust)

- Durée de la formation : 14h (2 jours)

# FORMATION : TRANSITION NUMERIQUE / BUREAUTIQUE

L'accueil est la première impression que vos clients auront de votre entreprise, il est donc essentiel de soigner cet aspect ainsi que la relation client et la qualité du service. Microsoft Office 365, de plus en plus prisé par les entreprises, offre une grande flexibilité en permettant un accès aux outils Microsoft partout, à tout moment et sur tous les appareils.



## OBJECTIFS

- Améliorer l'accueil physique et téléphonique
- Améliorer la satisfaction du client et l'image de marque du service
- Professionnaliser l'accueil de la clientèle et développer une image de qualité de votre établissement
- Identifier les outils adaptés à vos besoins et ceux de votre entreprise
- Partager et co-produire des documents
- Organiser des visioconférences
- Participer à des conversations de groupe
- Faire un sondage
- Gérer les différentes étapes d'un projet

## PUBLIC VISÉ

- Agent d'accueil
- Gestionnaires
- Tout public

## PRIX

- Devis

# 1

## PROGRAMME

### Identifier les conditions d'un accueil réussi

- Générer une bonne première impression
- Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face
- Diagnostiquer sa propre qualité de service

### Savoir accueillir au téléphone

- Adopter une écoute active et questionner
- Reformuler pour valider
- Renseigner ou réorienter

### Savoir conclure et prendre congé

- Gérer la relation téléphonique entrante et sortante
- Conserver une attitude positive
- Choisir un ton et un rythme adaptés
- Adapter son langage à l'interlocuteur

- Savoir accueillir en face à face
- Faire face à des situations délicates
- S'approprier Office 365
- Créer et partager des documents en ligne : Office Online
- Communiquer, collaborer



# LANGUES ÉTRANGÈRES

# FORMATION : ANGLAIS CONVERSATIONNEL

Parler et comprendre l'anglais est un atout majeur pour valoriser ses compétences et communiquer à l'échelle mondiale, notamment avec des partenaires commerciaux étrangers.



## OBJECTIFS

- Accueil client : Accueillir et guider des clients anglophones.
- Conseils et ventes : Vendre un produit ou un service.
- Réclamations et solutions : Gérer les situations délicates avec tact.
- Négociation et échanges professionnels : Échanger avec des partenaires étrangers.
- Confiance : Être à l'aise dans les échanges oraux, formels ou informels.

## PUBLIC VISÉ

- Tout public souhaitant améliorer son ANGLAIS

## PRIX

- Devis

# 1

## ● PREMIÈRE JOURNÉE

### Bases essentielles du commerce

- **Vocabulaire de base :**
  - Salutations et formules de politesse (formel/informel).
  - Expressions clés pour accueillir les clients (ex. : "How can I help you?").
- **Grammaire :**
  - Phrases simples pour poser des questions.
  - Utilisation du présent pour décrire des produits/services.
- **Révision de la prononciation :**
  - Termes spécifiques du commerce (produits, prix, quantités).
  - Les nombres (prix, remises, facturation).
- **Exercices pratiques :**
  - Donner des indications à un client (ex. : localisation d'un rayon ou produit).
  - Comprendre et répondre aux questions courantes des clients.

# 2

## ● DEUXIÈME JOURNÉE

### Présentation et vente d'un produit

- **Décrire un produit/service :**
  - Avantages, caractéristiques, et prix ("This model is lightweight and affordable.").
- **Vocabulaire :**
  - Adjectifs de vente (ex. : durable, affordable, trendy).
  - Comparatifs et superlatifs pour comparer des produits ("This one is cheaper than...").
- **Techniques de persuasion :**
  - Argumentation simple ("This product is very popular among our clients.").
  - Gestion des objections : répondre à des réserves ou inquiétudes ("I understand your concern, but...").
- **Exercices pratiques :** proposer des solutions alternatives ou des promotions.
- **Focus sur les transactions financières :**
  - Annoncer les prix et expliquer des remises ou promotions.
  - Gérer des paiements et expliquer les politiques de retour ("We accept credit cards and cash.").

# FORMATION : ANGLAIS CONVERSATIONNEL

Parler et comprendre l'anglais est un atout majeur pour valoriser ses compétences et communiquer à l'échelle mondiale, notamment avec des partenaires commerciaux étrangers.



## 3. TROISIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

### Gérer les réclamations et les retours

- **Vocabulaire et expressions :**
  - Termes pour exprimer des excuses ("We apologize for the inconvenience.").
  - Solutions types ("Would you like a replacement or a refund?").
- **Exercices :**
  - Simulations de réclamations courantes (produit défectueux, retard de livraison).
- **Techniques pour désamorcer une situation tendue :**
  - Empathie et assurance ("I completely understand your frustration.").
  - Rester calme et professionnel dans des situations difficiles.

## 4. QUATRIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

### Communication professionnelle

- **Vocabulaire spécifique aux échanges B2B :**
  - Commandes, délais, stocks ("Can you confirm the delivery date?").
  - Discuter des termes de paiement ou des remises.
- **Exercices pratiques :**
  - Simulations d'appels téléphoniques ou d'échanges par e-mail en anglais.
- **Techniques de négociation :**
  - Faire des propositions et contre-propositions.
  - Trouver un accord ("Let's meet halfway on this price.").

# FORMATION : ANGLAIS CONVERSATIONNEL

Savoir s'exprimer en anglais et comprendre son interlocuteur est un puissant outil de communication. C'est un véritable atout qui vous permettra de mettre en valeur vos compétences, et de communiquer avec le monde entier. Être capable de dialoguer avec un partenaire commercial étranger est une valeur ajoutée à l'entreprise.



## OBJECTIFS

- Être capable de comprendre et d'utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets
- Être capable de se présenter ou de présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant : lieu d'habitation, ses relations, ce qui lui appartient, etc
- Être capable de répondre au même type de questions
- Être capable de communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif

## PUBLIC VISÉ

- Tout public souhaitant améliorer son anglais

## PRIX

- Devis

# 1

## PROGRAMME

- **Connaître le vocabulaire usuel et courant spécifique à votre activité**
- **Maîtriser la grammaire et la conjugaison en contexte de communication**
  - Faire le point sur les verbes irréguliers
  - Apprendre les pronoms et possessifs
  - Connaître les règles des adjectifs
- **Travail sur l'expression et la compréhension orale**
  - Travail sur les divers accents anglophones
- **Communiquer au téléphone, e-mails etc.**
  - Mises en situation axées sur des échanges : travail d'équipe
  - Savoir réagir à diverses situations (travailler la spontanéité)
  - Fluidifier l'oral en travaillant sur les actes de parole, savoir comprendre par l'écoute. Clés pour mieux comprendre l'anglais à l'oral

- Durée de la formation : 7 heures, 1 jour

# FORMATION : ANGLAIS CONVERSATIONNEL

Savoir s'exprimer en ANGLAIS et comprendre son interlocuteur est un puissant outil de communication. C'est un véritable atout qui vous permettra de mettre en valeur vos compétences, et de communiquer avec le monde entier. Être capable de dialoguer avec un partenaire commercial étranger est une valeur ajoutée à l'entreprise.



## OBJECTIFS

- Accueil client : Savoir accueillir et orienter des clients anglophones.
- Conseils et ventes : Présenter et vendre un produit ou un service.
- Réclamations et solutions : Gérer des situations délicates avec courtoisie et professionnalisme.
- Négociation et échanges professionnels : Communiquer avec des fournisseurs ou des collègues étrangers.
- Confiance : Se sentir à l'aise dans des échanges oraux, qu'ils soient formels ou informels.

## PUBLIC VISÉ

- Tout public souhaitant améliorer son ANGLAIS

## PRIX

- Devis

# 1

## ● PREMIÈRE JOURNÉE

### Bases essentielles du commerce

- **Vocabulaire de base :**
  - Salutations et formules de politesse (formel/informel).
  - Expressions clés pour accueillir les clients (ex. : "How can I help you?").
- **Grammaire :**
  - Phrases simples pour poser des questions.
  - Utilisation du présent pour décrire des produits/services.
- **Jeux de rôle : accueillir un client en boutique ou dans un magasin.**
- **Révision de la prononciation :**
  - Termes spécifiques du commerce (produits, prix, quantités).
  - Les nombres (prix, remises, facturation).
- **Exercices pratiques :**
  - Donner des indications à un client (ex. : localisation d'un rayon ou produit).
  - Comprendre et répondre aux questions courantes des clients.

# 2

## ● DEUXIÈME JOURNÉE

### Présentation et vente d'un produit

- **Décrire un produit/service :**
  - Avantages, caractéristiques, et prix ("This model is lightweight and affordable.").
- **Vocabulaire :**
  - Adjectifs de vente (ex. : durable, affordable, trendy).
  - Comparatifs et superlatifs pour comparer des produits ("This one is cheaper than...").
- **Jeux de rôle : conseiller un client hésitant entre plusieurs produits.**
- **Techniques de persuasion :**
  - Argumentation simple ("This product is very popular among our clients.").
  - Gestion des objections : répondre à des réserves ou inquiétudes ("I understand your concern, but...").
- **Exercices pratiques : proposer des solutions alternatives ou des promotions.**
- **Focus sur les transactions financières :**
  - Annoncer les prix et expliquer des remises ou promotions.
  - Gérer des paiements et expliquer les politiques de retour ("We accept credit cards and cash.").
- **Jeux de rôle : simuler une vente du début à la fin, incluant paiement et emballage.**

### Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 70 heures
- 70 heures dispensées en 10 journées

Lieux de formation : Marseille

# FORMATION : ANGLAIS CONVERSATIONNEL

Savoir s'exprimer en ANGLAIS et comprendre son interlocuteur est un puissant outil de communication. C'est un véritable atout qui vous permettra de mettre en valeur vos compétences, et de communiquer avec le monde entier. Être capable de dialoguer avec un partenaire commercial étranger est une valeur ajoutée à l'entreprise.



## 3. TROISIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

### Gérer les réclamations et les retours

- **Vocabulaire et expressions :**
  - Termes pour exprimer des excuses ("We apologize for the inconvenience.").
  - Solutions types ("Would you like a replacement or a refund?").
- **Exercices :**
  - Simulations de réclamations courantes (produit défectueux, retard de livraison).
- **Techniques pour désamorcer une situation tendue :**
  - Empathie et assurance ("I completely understand your frustration.").
  - Rester calme et professionnel dans des situations difficiles.
- **Jeux de rôle : gérer des réclamations complexes (client en colère, problème non résolu)**

## 4. QUATRIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

### Communication professionnelle

- **Vocabulaire spécifique aux échanges B2B :**
  - Commandes, délais, stocks ("Can you confirm the delivery date?").
  - Discuter des termes de paiement ou des remises.
- Exercices pratiques :
  - Simulations d'appels téléphoniques ou d'échanges par e-mail en anglais.
- **Techniques de négociation :**
  - Faire des propositions et contre-propositions.
  - Trouver un accord ("Let's meet halfway on this price.").
- **Jeux de rôle : négocier avec un fournisseur pour obtenir de meilleures conditions.**

## 5. CINQUIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

### Évaluation finale et consolidation

- **Simulation globale :**
  - Accueillir un client, présenter un produit, gérer une réclamation.
- **Feedback personnalisé sur la prononciation, le vocabulaire, et la fluidité.**
- **Suggestions de ressources pour continuer à pratiquer l'anglais (podcasts, livres, applications).**

# FORMATION : ESPAGNOL CONVERSATIONNEL

Savoir s'exprimer en espagnol et comprendre son interlocuteur est un puissant outil de communication. C'est un véritable atout qui vous permettra de mettre en valeur vos compétences, et de communiquer avec le monde entier. Être capable de dialoguer avec un partenaire commercial étranger est une valeur ajoutée à l'entreprise.



## OBJECTIFS

- Être capable de comprendre et d'utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets
- Être capable de se présenter ou de présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant : lieu d'habitation, ses relations, ce qui lui appartient, etc
- Être capable de répondre au même type de questions
- Être capable de communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif

## PUBLIC VISÉ

- Tout public souhaitant améliorer son ESPAGNOL et utiliser des expressions espagnoles et latines

## PRIX

- Devis

# 1



## PROGRAMME

- **Connaître le vocabulaire usuel et courant spécifique à votre activité**
- **Maîtriser la grammaire et la conjugaison en contexte de communication**
  - Faire le point sur les verbes irréguliers
  - Apprendre les pronoms et possessifs
  - Connaître les règles des adjectifs
- **Travail sur l'expression et la compréhension orale**
  - Travail sur les divers accents
  - Communiquer au téléphone, e-mails etc.
  - Mises en situation axées sur des échanges : travail d'équipe
  - Savoir réagir à diverses situations
  - Fluidifier l'oral en travaillant sur les actes de parole, savoir comprendre par l'écoute. Clés pour mieux comprendre l'espagnol à l'oral

# FORMATION : ITALIEN CONVERSATIONNEL

Savoir s'exprimer en ITALIEN et comprendre son interlocuteur est un puissant outil de communication. C'est un véritable atout qui vous permettra de mettre en valeur vos compétences, et de communiquer avec le monde entier. Être capable de dialoguer avec un partenaire commercial étranger est une valeur ajoutée à l'entreprise.



## OBJECTIFS

- Acquérir les bases grammaticales et lexicales de l'italien.
- Développer des compétences en compréhension et expression orale.
- Améliorer la compréhension et l'expression écrite.
- Être capable de converser dans des situations courantes et professionnelles.
- Découvrir les aspects culturels de l'Italie pour mieux contextualiser la langue.

## PUBLIC VISÉ

- Tout public souhaitant améliorer son italien

## PRIX

- Devis

# 1

## PREMIÈRE PARTIE DU PROGRAMME

### Introduction et bases de l'italien

- **Alphabet et prononciation.**
- **Salutations et formules de politesse en contexte commercial :**
  - Exemples : Buongiorno, Come posso aiutarla?
- **Présentations :**
  - Se présenter et présenter son commerce.
  - Demander et donner des informations personnelles ou professionnelles.
- **Grammaire :**
  - Articles définis et indéfinis.
  - Verbes courants au présent de l'indicatif (essere, avere, vendere, comprare).

### Vocabulaire et expressions du commerce de l'habillement

- **Types de vêtements et accessoires :**
  - Hommes, femmes, enfants (camicia, pantaloni, scarpe, cappotto, abito, borsa).
- **Matières et styles :**
  - Cotone, lana, seta, pelle, casual, elegante, sportivo.
- **Tailles et ajustements :**
  - Système italien de tailles (taglie, numerazione italiana).
  - Expressions pour demander ou indiquer des tailles : Che taglia porta? Questa è una taglia 40.
- **Les couleurs et motifs :**
  - Rosso, blu, a righe, a pois, tinta unita.
- **Activités pratiques :**
  - Jeux de rôle sur la présentation et la description d'articles.

### Communication avec les clients

- **Accueil du client :**
  - Formules pour accueillir et établir un contact chaleureux.
  - Questions ouvertes pour identifier les besoins :
    - Cosa cerca oggi? Ha bisogno di aiuto?
- **Conseil personnalisé :**
  - Recommander des produits en fonction des besoins.
  - Décrire un article (matière, style, utilisation) :
    - Questo vestito è perfetto per un'occasione formale.
- **Gestion des objections et demandes spécifiques :**
  - Avete questo modello in un altro colore?
  - Posso provarlo? Répondre aux attentes et proposer des alternatives.
- **Clôture de la vente :**
  - Formules pour finaliser l'achat :
    - Vuole aggiungere qualcos'altro? Come vuole pagare?
- **Activités pratiques :** mises en situation dans un contexte de magasin.

### Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 70 heures
- 70 heures dispensées en 10 journées

Lieux de formation : Marseille

# FORMATION : ITALIEN CONVERSATIONNEL

Savoir s'exprimer en ITALIEN et comprendre son interlocuteur est un puissant outil de communication. C'est un véritable atout qui vous permettra de mettre en valeur vos compétences, et de communiquer avec le monde entier. Être capable de dialoguer avec un partenaire commercial étranger est une valeur ajoutée à l'entreprise.



## 2. DEUXIÈME PARTIE DU PROGRAMME

### Transactions commerciales et négociation

- **Prise de contact professionnelle :**
  - Se présenter dans un cadre B2B.
  - Rédiger des e-mails commerciaux simples : Richiesta di catalogo, preventivo.
- **Discussion sur les prix et les conditions :**
  - Qual è il prezzo all'ingrosso? Offrite sconti per quantità?
- **Organisation de commandes :**
  - Passer et confirmer une commande : Vorrei ordinare 50 pezzi di questo modello.
  - Réclamations ou retours : Ci sono stati problemi con la consegna.
- **Activités pratiques :** jeux de rôle sur la négociation et la commande.

### Compréhension orale et culturelle

- **Compréhension orale :**
  - Écoute de dialogues entre vendeur et client ou fournisseur.
  - Comprendre les accents régionaux fréquents (Nord et Sud de l'Italie).
- **Culture commerciale en Italie :**
  - Importance du service client et de l'élégance.
  - Saisonnalité et tendances de la mode italienne.
  - Codes culturels dans les interactions professionnelles : ponctualité, formules de respect.
- **Activités pratiques :** étude de cas réels (vidéos, audios, articles).

### Grammaire avancée appliquée au commerce

- **Temps verbaux :**
  - Passé composé pour parler d'achats ou commandes précédents.
  - Futur pour anticiper des livraisons ou événements :
    - La nuova collezione arriverà la prossima settimana.
- **Pronoms personnels et compléments :**
  - Lo preferisce in rosso o in nero?
- **Prépositions :**
  - Utilisation correcte dans des phrases commerciales (a, di, con, per).
- **Exercices pratiques intégrés aux situations professionnelles.**

- Durée de la formation : 70 heures
- 70 heures dispensées en 10 journées

# DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL & PERSONNEL



# FORMATION : COMMUNICATION INTERPERSONNELLE & EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

La communication interpersonnelle est l'échange d'informations, d'idées et de sentiments entre personnes, par des moyens verbaux ou non verbaux. Au travail, elle influence la satisfaction, la motivation, la collaboration et le succès de l'organisation.



## OBJECTIFS

- Améliorer significativement sa capacité d'organisation et de gestion.
- Apprendre à ne plus se laisser déborder.
- Optimiser sa productivité et son temps.
- Comprendre le fonctionnement de chacun en intégrant les principes fondamentaux de la PNL (programmation neuro-linguistique), sur le plan verbal et non verbal.
- Améliorer ses compétences en communication et ses relations avec les autres pour transmettre des messages clairs et positifs
- Améliorer significativement sa capacité d'organisation et de gestion.
- Apprendre à ne plus se laisser déborder.
- Optimiser sa productivité et son temps.

## PUBLIC VISÉ

- Toute personne souhaitant développer son efficacité opérationnelle et organisationnelle, managers, chefs de projet et tout collaborateurs d'entreprise, employés, gérants, manager

## PRIX

- Devis

# 1

## PREMIÈRE PARTIE DU PROGRAMME

### Optimiser la gestion de son temps et de ses priorités

- Pourquoi et comment planifier sa journée ?
- Etablir et ajuster ses priorités avec méthode
- Méthodes et outils permettant de mieux gérer son temps et ses priorités
- Optimiser la gestion des imprévus
- Optimiser ses méthodes de travail

### Gérer la surcharge de travail en utilisant les astuces pour ne pas se laisser déborder

- Comment mieux s'organiser pour mieux travailler ?
- Savoir dire non
- Savoir générer des émotions positives et les utiliser à bon escient
- Découvrir la matrice d'Eisenhower : Comprendre sa stratégie pour gagner en productivité
- Optimiser la gestion de son agenda
- Optimiser la gestion de ses e-mails
- Développer sa capacité à se concentrer
- Se focaliser sur un objectif unique
- Découvrir et comprendre les stratégies anti-fatigue

### Performance et gestion des efforts

- Définir des objectifs « SMART » pour accomplir ses objectifs professionnels
  - Simple
  - Mesurable
  - Atteignable
  - Réalisable
  - Temporellement défini
- Mieux comprendre la matrice enjeux/efforts
- Le drive temps/valeur : comprendre cet outil
- Savoir déléguer : Comment ? A qui ? et en comprendre l'importance
- Respecter sa chronobiologie pour demeurer efficace plus longtemps
- Le draft : appréhender cet outil de brainstorming
- Le doodling : assimiler cette méthode
- Méthode de lutte contre la procrastination
- Utilisation des nouvelles méthodes de travail et des nouvelles technologies
- Une efficacité qui dépendra du type de personnalité

# FORMATION : COMMUNICATION INTERPERSONNELLE & EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

La communication interpersonnelle est l'échange d'informations, d'idées et de sentiments entre personnes, par des moyens verbaux ou non verbaux. Au travail, elle influence la satisfaction, la motivation, la collaboration et le succès de l'organisation.



## OBJECTIFS

- Améliorer significativement sa capacité d'organisation et de gestion.
- Apprendre à ne plus se laisser déborder.
- Optimiser sa productivité et son temps.
- Comprendre le fonctionnement de chacun en intégrant les principes fondamentaux de la PNL (programmation neuro-linguistique), sur le plan verbal et non verbal.
- Améliorer ses compétences en communication et ses relations avec les autres pour transmettre des messages clairs et positifs
- Améliorer significativement sa capacité d'organisation et de gestion.
- Apprendre à ne plus se laisser déborder.
- Optimiser sa productivité et son temps.

## PUBLIC VISÉ

- Toute personne souhaitant développer son efficacité opérationnelle et organisationnelle, managers, chefs de projet et tout collaborateurs d'entreprise, employés, gérants, manager

## PRIX

- Devis

## 2. DEUXIÈME PARTIE DU PROGRAMME

### Optimiser la gestion de son temps et de ses priorités

- Pourquoi et comment planifier sa journée ?
- Etablir et ajuster ses priorités avec méthode
- Méthodes et outils permettant de mieux gérer son temps et ses priorités
- Optimiser la gestion des imprévus
- Optimiser ses méthodes de travail

### Gérer la surcharge de travail en utilisant les astuces pour ne pas se laisser déborder

- Comment mieux s'organiser pour mieux travailler ?
- Savoir dire non
- Savoir générer des émotions positives et les utiliser à bon escient
- Découvrir la matrice d'Eisenhower : Comprendre sa stratégie pour gagner en productivité
- Optimiser la gestion de son agenda
- Optimiser la gestion de ses e-mails
- Développer sa capacité à se concentrer
- Se focaliser sur un objectif unique
- Découvrir et comprendre les stratégies anti-fatigue

### Performance et gestion des efforts

- Définir des objectifs « SMART » pour accomplir ses objectifs professionnels
  - Simple
  - Mesurable
  - Atteignable
  - Réalisable
  - Temporellement défini
- Mieux comprendre la matrice enjeux/efforts
- Le drive temps/valeur : comprendre cet outil
- Savoir déléguer : Comment ? A qui ? et en comprendre l'importance
- Respecter sa chronobiologie pour demeurer efficace plus longtemps
- Le draft : appréhender cet outil de brainstorming
- Le doodling : assimiler cette méthode
- Méthode de lutte contre la procrastination
- Utilisation des nouvelles méthodes de travail et des nouvelles technologies
- Une efficacité qui dépendra du type de personnalité

# FORMATION : COMMUNICATION INTERPERSONNELLE & EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

La communication interpersonnelle est l'échange d'informations, d'idées et de sentiments entre personnes, par des moyens verbaux ou non verbaux. Au travail, elle influence la satisfaction, la motivation, la collaboration et le succès de l'organisation.



## OBJECTIFS

- Améliorer significativement sa capacité d'organisation et de gestion.
- Apprendre à ne plus se laisser déborder.
- Optimiser sa productivité et son temps.
- Comprendre le fonctionnement de chacun en intégrant les principes fondamentaux de la PNL (programmation neuro-linguistique), sur le plan verbal et non verbal.
- Améliorer ses compétences en communication et ses relations avec les autres pour transmettre des messages clairs et positifs
- Améliorer significativement sa capacité d'organisation et de gestion.
- Apprendre à ne plus se laisser déborder.
- Optimiser sa productivité et son temps.

## PUBLIC VISÉ

- Toute personne souhaitant développer son efficacité opérationnelle et organisationnelle, managers, chefs de projet et tout collaborateurs d'entreprise, employés, gérants, manager

## PRIX

- Devis

# 3. TROISIÈME PARTIE DU PROGRAMME

### Le travail de groupe comme outil d'efficacité professionnelle

- L'apport de la PNL (Programmation Neurolinguistique)
- Définir un but commun à son équipe pour une collaboration productive
- Encadrer et animer une équipe en adaptant son style de management
- Générer de la synergie
- Développer la culture du feedback constructif
- Savoir animer une réunion
- Le brainstorming : méthodes
- Développer sa valeur ajoutée au travail
- Assimiler une méthodologie de résolution des problèmes
- Développer ses capacités à manager le changement
- Développer l'esprit d'initiative dans son équipe
- Développer l'amélioration continue au sein de ses équipes
- Qu'est-ce que la démarche Lean ?
- Savoir prendre des risques et gérer l'échec
- Développer sa vision transverse
- Développer son leadership

### Comprendre les principes essentiels de la communication interpersonnelle

- L'Homme dans son environnement actuel
- Prendre conscience de son comportement dans sa relation à autrui
- Faire le point sur son assertivité et sa confiance en soi
- Comprendre la notion de messages contraignants pour comprendre le fonctionnement de chacun
- Mise au point sur les techniques et les outils afin d'optimiser sa propre capacité à communiquer et à suggérer

### Construire et vivre une collaboration gagnant/gagnant

- Maîtriser ses propres comportements pour établir une relation gagnant/gagnant avec son interlocuteur
- Définir sa communication en fonction de ses objectifs et de sa personnalité
- Adapter ses attitudes et ses discours vis-à-vis de ses interlocuteurs
- Savoir développer le principe d'une communication efficace en adoptant les notions

# FORMATION : COMMUNICATION INTERPERSONNELLE & EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

La communication interpersonnelle est l'échange d'informations, d'idées et de sentiments entre personnes, par des moyens verbaux ou non verbaux. Au travail, elle influence la satisfaction, la motivation, la collaboration et le succès de l'organisation.



## OBJECTIFS

- Améliorer significativement sa capacité d'organisation et de gestion.
- Apprendre à ne plus se laisser déborder.
- Optimiser sa productivité et son temps.
- Comprendre le fonctionnement de chacun en intégrant les principes fondamentaux de la PNL (programmation neuro-linguistique), sur le plan verbal et non verbal.
- Améliorer ses compétences en communication et ses relations avec les autres pour transmettre des messages clairs et positifs
- Améliorer significativement sa capacité d'organisation et de gestion.
- Apprendre à ne plus se laisser déborder.
- Optimiser sa productivité et son temps.

## PUBLIC VISÉ

- Toute personne souhaitant développer son efficacité opérationnelle et organisationnelle, managers, chefs de projet et tout collaborateurs d'entreprise, employés, gérants, manager

## PRIX

- Devis

# 4 • QUATRIÈME PARTIE DU PROGRAMME

### Gérer son stress, éviter les démotivations, savoir se ressourcer et prendre du recul

- Comprendre ses émotions pour les transformer en actions et réactions positives
- Gérer les émotions négatives, prendre du recul, travailler sa négation
- Identifier les situations stressantes pour mieux les gérer et adopter un comportement adapté

### Comprendre les dysfonctionnements des relations interpersonnelles pour les affronter

- Techniques pour éliminer méfiance et compétition négative
- Comment se mettre en harmonie avec ses collaborateurs, les clients externes et sa hiérarchie ?
- Comment construire des stratégies communes et poursuivre des objectifs communs ?
- Repérer les relations fragiles ou conflictuelles pour apprendre à les minimiser ou les apaiser.

### Optimiser la gestion de son temps et de ses priorités

- Pourquoi et comment planifier sa journée ?
- Etablir et ajuster ses priorités avec méthode
- Méthodes et outils permettant de mieux gérer son temps et ses priorités
- Optimiser la gestion des imprévus
- Optimiser ses méthodes de travail

### Gérer la surcharge de travail en utilisant les astuces pour ne pas se laisser déborder

- Comment mieux s'organiser pour mieux travailler ?
- Savoir dire non
- Savoir générer des émotions positives et les utiliser à bon escient
- Découvrir la matrice d'Eisenhower : Comprendre sa stratégie pour gagner en productivité
- Optimiser la gestion de son agenda
- Optimiser la gestion de ses e-mails
- Développer sa capacité à se concentrer
- Se focaliser sur un objectif unique
- Découvrir et comprendre les stratégies anti-fatigue

# FORMATION : COMMUNICATION INTERPERSONNELLE & EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

La communication interpersonnelle est l'échange d'informations, d'idées et de sentiments entre personnes, par des moyens verbaux ou non verbaux. Au travail, elle influence la satisfaction, la motivation, la collaboration et le succès de l'organisation.



## OBJECTIFS

- Améliorer significativement sa capacité d'organisation et de gestion.
- Apprendre à ne plus se laisser déborder.
- Optimiser sa productivité et son temps.
- Comprendre le fonctionnement de chacun en intégrant les principes fondamentaux de la PNL (programmation neuro-linguistique), sur le plan verbal et non verbal.
- Améliorer ses compétences en communication et ses relations avec les autres pour transmettre des messages clairs et positifs
- Améliorer significativement sa capacité d'organisation et de gestion.
- Apprendre à ne plus se laisser déborder.
- Optimiser sa productivité et son temps.

## PUBLIC VISÉ

- Toute personne souhaitant développer son efficacité opérationnelle et organisationnelle, managers, chefs de projet et tout collaborateurs d'entreprise, employés, gérants, manager

## PRIX

- Devis

# 5. CINQUIÈME PARTIE DU PROGRAMME

### Performance et gestion des efforts

- Définir des objectifs « SMART » pour accomplir ses objectifs professionnels
  - Simple
  - Mesurable
  - Atteignable
  - Réalisable
  - Temporellement défini
- Mieux comprendre la matrice enjeux/efforts
- Le drive temps/valeur : comprendre cet outil
- Savoir déléguer : Comment ? A qui ? et en comprendre l'importance
- Respecter sa chronobiologie pour demeurer efficace plus longtemps
- Le draft : appréhender cet outil de brainstorming
- Le doodling : assimiler cette méthode
- Méthode de lutte contre la procrastination
- Utilisation des nouvelles méthodes de travail et des nouvelles technologies
- Une efficacité qui dépendra du type de personnalité

### Le travail de groupe comme outil d'efficacité professionnelle

- L'apport de la PNL (Programmation Neurolinguistique)
- Définir un but commun à son équipe pour une collaboration productive
- Encadrer et animer une équipe en adaptant son style de management
- Générer de la synergie
- Développer la culture du feedback constructif
- Savoir animer une réunion • Le brainstorming : méthodes

### Développer sa valeur ajoutée au travail

- Assimiler une méthodologie de résolution des problèmes
- Développer ses capacités à manager le changement
- Développer l'esprit d'initiative dans son équipe
- Développer l'amélioration continue au sein de ses équipes

# FORMATION : COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

La communication interpersonnelle est le processus d'échange d'informations, d'idées et de sentiments entre deux ou plusieurs personnes par des méthodes verbales ou non verbales. La C.I au travail a un impact important sur la satisfaction et la motivation des collaborateurs, ainsi que sur leur collaboration et le succès de l'organisation.



## OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement de chacun en intégrant les principes fondamentaux de la PNL : le plan verbal et non verbal.
- Améliorer ses compétences en communication et ses relations avec les autres pour transmettre des messages clairs et positifs
- Faire le point sur sa communication et comprendre son fonctionnement pour mieux communiquer
- Capitaliser sur une communication efficace et facilitatrice
- Comprendre et gérer son stress et ses émotions, identifier les situations fragiles pour mieux les gérer

## PUBLIC VISÉ

- Tous collaborateurs d'entreprise

## PRIX

- Devis

## 1. PREMIÈRE JOURNÉE

### Comprendre les principes essentiels de la communication interpersonnelle

- L'Homme dans son environnement actuel
- Prendre conscience de son comportement dans sa relation à autrui
- Faire le point sur son assertivité et sa confiance en soi
- Comprendre la notion de messages contraignants pour comprendre le fonctionnement de chacun
- Mise au point sur les techniques et les outils afin d'optimiser sa propre capacité à communiquer et à suggérer

### Construire et vivre une collaboration gagnant/gagnant

- Maîtriser ses propres comportements pour établir une relation gagnant/gagnant avec son interlocuteur
- Définir sa communication en fonction de ses objectifs et de sa personnalité
- Adapter ses attitudes et ses discours vis-à-vis de ses interlocuteurs
- Savoir développer le principe d'une communication efficace en adoptant les notions

## 2. DEUXIÈME JOURNÉE

### Comprendre les dysfonctionnements des relations interpersonnelles pour les affronter

- Techniques pour éliminer méfiance et compétition négative
- Comment se mettre en harmonie avec ses collaborateurs, les clients externes et sa hiérarchie
- Comment construire des stratégies communes et poursuivre des objectifs communs
- Repérer les relations fragiles ou conflictuelles pour apprendre à les minimiser ou les apaiser

# FORMATION : GESTION DES CONFLITS

Avec notre formation d'une journée de gestion des conflits en restauration, vous pouvez affronter le défi de la gestion des conflits avec confiance et élégance, offrant ainsi un service exceptionnel à chaque tour.



## OBJECTIFS

- Considérer les principales sources de conflits dans le domaine de la restauration-bar.
- Apprendre à communiquer afin de prévenir et résoudre les conflits.
- Créer une méthode collaborative pour résoudre les conflits.
- Améliorer la capacité à faire face aux situations complexes tout en préservant un cadre de travail positif.

## PUBLIC VISÉ

- Commis de salle
- Serveurs tout type de restauration
- Employés de restauration traditionnelle ou collective
- Directeur/rice d'établissement

## PRIX

- Devis

# 1

## PROGRAMME

### La gestion des conflits dans le secteur de la restauration-bar

- Considérer l'importance de la gestion des disputes
- Élaborer les diverses origines des conflits
  - Un mécontentement concernant le service
  - Compréhension des prix
- Savoir repérer les principales sources de conflits.
- Étudier les situations de conflit les plus courantes.
- Analyser et observer des témoignages.

### Développer des aptitudes en communication afin de prévenir et résoudre les conflits.

- Assurer une communication optimale dans le domaine de la restauration-bar.
- Étudier les méthodes pour éviter les conflits.
- Explorez les diverses méthodes pour résoudre les conflits.

### Introduction à l'approche de résolution collaborative des conflits

- Déterminer les défis de la coopération dans la résolution des conflits.
- Pratiquer les méthodes de négociation.
- Avoir une expérience en simulant des scénarios de conflits.

### Faire face à des situations complexes et préserver un cadre positif.

- Proposer diverses approches pour faire face aux situations complexes.
- Maintenir un cadre de travail favorable
- Explorez l'importance du leadership dans la résolution des conflits.

### Créer une culture d'entreprise qui met l'accent sur la résolution constructive des conflits.

- Comprendre l'importance d'une culture organisationnelle positive
- Créer des stratégies internes pour gérer les conflits.
- Établir une stratégie visant à favoriser une culture de résolution constructive.

# FORMATION : GESTION DU STRESS

Gérer son stress s'apprend. La capacité d'adaptation au stress peut s'améliorer. Voici tout l'intérêt, pour une entreprise, en prévention des risques psychosociaux allant du mal être au travail au Burn-Out, de proposer à ses salariés des formations gestion du stress. Un professionnel sachant diminuer son stress sera plus performant, plus épanoui et plus confiant en sa capacité d'adaptation et de créativité.



## OBJECTIFS

- Comprendre les sources de stress spécifiques au métier spécifier
- Apprendre des techniques de gestion du stress pour mieux gérer les situations difficiles.
- Développer des stratégies personnelles pour maintenir un équilibre émotionnel et prévenir l'épuisement.

## PUBLIC VISÉ

- Cette formation à la gestion du stress en entreprise s'adresse à toute personne souhaitant améliorer ses relations interpersonnelles, dans sa vie professionnelle pour en comprendre le mécanisme et mieux le gérer dans son quotidien

## PRIX

- Devis

# 1



## PROGRAMME

### Compréhension du mécanisme du stress au travail

- Déterminer les origines et le degré de stress au sein de l'entreprise.
- Maîtriser la notion de stress et son mécanisme de fonctionnement.
- Différencier le stress positif et négatif.

### Inclure la notion essentielle de détente : La détente expresse et dynamique.

- Déterminer les éléments qui aggravent le stress
- Comprendre les effets du stress sur notre corps et notre environnement.

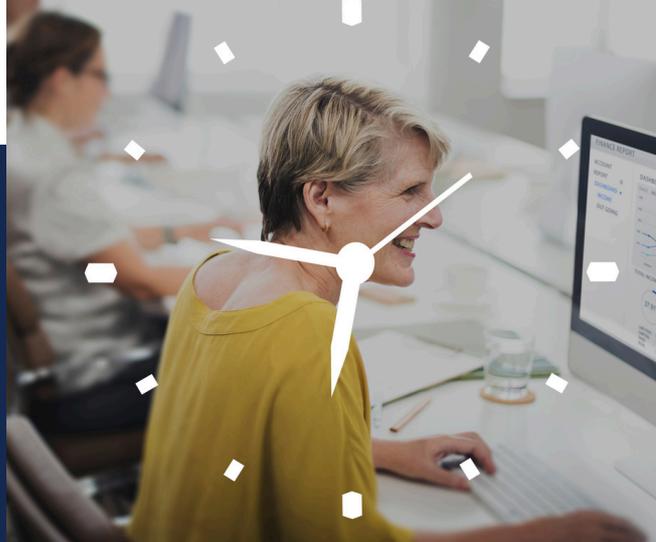
### Maîtriser ses émotions au quotidien de manière plus efficace.

- Apprendre à communiquer de manière verbale et non verbale.
- Être capable de gérer une situation complexe et d'accepter les critiques.
- Considérer son fonctionnement et ses exigences.
- Apprendre à gérer le changement de manière plus efficace et à prendre du recul.
- Être capable de gérer une situation tendue avec un collaborateur.

- Durée de la formation : 7 heures, 1 jour

# FORMATION : GESTION DU TEMPS

Cette formation permet de maîtriser son temps au service de ses priorités et de cloisonner son temps de travail pour en gagner.



## OBJECTIFS

- Se réapproprier son temps en priorisant ses tâches
- Cloisonner son temps et trouver un bon équilibre vie professionnelle / vie personnelle
- Tirer parti du digital pour optimiser son organisation quotidienne
- Maîtriser son stress en gérant les sollicitations extérieures

## PUBLIC VISÉ

- Ouvrier
- Chef d'entreprise
- Assistant administratif
- Assistant de direction
- Chef de projet
- Organisateur

## PRIX

- Devis

# 1

## PROGRAMME

### Maîtriser son temps au service de ses priorités

- Les grandes lois du temps
- Les pièges du multitasking
- Distinguer urgences et priorités
- Lutter contre l'hyperconnexion
- Activité(s) Prenez conscience de votre propre multitasking, appropriez vous la matrice d'Eisenhower, testez votre niveau de connexion

### Cloisonner son temps de travail pour en gagner

- Reconnaître les points de perturbation
- La digitalisation du bureau
- To-do list et agenda digital : à la découverte des outils digitaux
- Travailler avec des pauses : la méthode Pomodoro
- Activité(s) Optimisez votre To-do list et votre agenda digital

### Préserver son équilibre pour travailler avec efficacité et sérénité

- Sortir de la culture de l'urgence et reprendre le contrôle de ses mails
- Retrouver la sérénité au travail et diminuer sa charge mentale
- Maintenir l'équilibre de sa balance personnelle
- Trouver son équilibre vie professionnelle / vie personnelle

### Gérez les sollicitations extérieures pour rester efficace collectivement

- Apprendre à dire non et à développer son assertivité
- L'influence des "pilotes clandestins" sur l'organisation individuelle
- Être en parité relationnelle et faire des demandes efficaces
- Préparer et gérer une réunion digitale

# FORMATION : GESTION DE LA RELATION CLIENT

La formation en gestion de la relation client est essentielle pour garantir une interaction efficace et satisfaisante entre le personnel et les clients. Cette formation vise à développer des compétences qui permettront de maximiser la satisfaction des clients, d'améliorer l'image de marque et de fidéliser la clientèle.



## OBJECTIFS

- Développer des compétences interpersonnelles : Améliorer la qualité de l'interaction avec les clients, en favorisant un service rapide, professionnel et chaleureux.
- Optimiser la satisfaction client : Identifier et répondre aux besoins des clients de manière efficace, tout en assurant un service rapide.
- Résoudre les problèmes clients : Apprendre à gérer les réclamations et les insatisfactions de manière constructive.
- Fidéliser la clientèle : Mettre en place des stratégies pour encourager les clients à revenir et à recommander l'établissement à d'autres.

## PUBLIC VISÉ

- Notaires
- Agent commerciaux
- Agent Immobilier
- Personnel restauration

## PRIX

- Devis

# 1

## PREMIÈRE PARTIE DU PROGRAMME

### Comprendre le profil des clients en restauration rapide

- Typologie des clients : Identifier les différents types de clients (clients pressés, familles, jeunes, étudiants, clients réguliers, touristes, etc.) et leurs attentes spécifiques.
- Anticipation des besoins : Apprendre à anticiper les besoins des clients en fonction de leur profil et des situations

### Techniques de communication et d'accueil

- Techniques d'accueil : Apprendre à accueillir les clients de manière chaleureuse et professionnelle
- La communication verbale et non verbale : Utiliser un langage approprié et un ton adapté pour établir un bon contact avec les clients. Savoir maintenir un langage corporel ouvert et accueillant, même en situation de stress.
- Écoute active : Développer l'écoute active pour comprendre les attentes spécifiques des clients et offrir un service personnalisé.
- Gérer les attentes : Informer le client de manière proactive sur les temps d'attente réduire les frustrations potentielles.

### Techniques de vente et d'upselling

- Upselling et cross-selling : Techniques pour proposer des produits supplémentaires ou de meilleure qualité
- Répondre aux objections : Apprendre à répondre de manière convaincante aux objections des clients, par exemple en présentant des alternatives ou des recommandations

### Gestion des réclamations et insatisfactions

- Gestion des conflits : Techniques pour désamorcer les situations de tension avec les clients insatisfaits. Rester calme et empathique face à des clients frustrés ou en colère.
- Résolution des problèmes en temps réel : Apprendre à résoudre rapidement et efficacement un problème client pour éviter une escalade de la situation.
- Excuses et compensations : Savoir quand et comment présenter des excuses sincères, et décider si une compensation est nécessaire.
- Feedback : Savoir recueillir le feedback des clients, que ce soit verbalement ou via des enquêtes de satisfaction, et utiliser ces informations pour améliorer le travail futur

- Durée de la formation : 7 heures, 1 jour

# FORMATION : GESTION DU TEMPS

La formation en gestion de la relation client est essentielle pour garantir une interaction efficace et satisfaisante entre le personnel et les clients. Cette formation vise à développer des compétences qui permettront de maximiser la satisfaction des clients, d'améliorer l'image de marque et de fidéliser la clientèle.



## OBJECTIFS

- Développer des compétences interpersonnelles : Améliorer la qualité de l'interaction avec les clients, en favorisant un service rapide, professionnel et chaleureux.
- Optimiser la satisfaction client : Identifier et répondre aux besoins des clients de manière efficace, tout en assurant un service rapide.
- Résoudre les problèmes clients : Apprendre à gérer les réclamations et les insatisfactions de manière constructive.
- Fidéliser la clientèle : Mettre en place des stratégies pour encourager les clients à revenir et à recommander l'établissement à d'autres.

## PUBLIC VISÉ

- Notaires
- Agent commerciaux
- Agent Immobilier
- Personnel restauration

## PRIX

- Devis

# 2.

## DEUXIÈME PARTIE DU PROGRAMME

### Gestion du service en situation de stress

- Service sous pression : Apprendre à maintenir une attitude positive et un service client irréprochable même en période de grand stress
- Priorisation des tâches : Techniques pour gérer plusieurs demandes à la fois
- Maintien de la qualité : Garantir que les clients reçoivent un service de qualité même lorsque la charge de travail est surchargée

- Durée de la formation : 7 heures, 1 jour

# FORMATION : FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

Le développement de compétences doit répondre à des besoins identifiés. Grâce à une formule de formation personnalisée, vous investissez sur votre capital humain. Vos compétences et connaissances sont optimisées et votre performance reconnue. Les aptitudes développées pendant la formation, vous assurent agilité et adaptabilité professionnelle



## OBJECTIFS

- Développer son identité managériale et son leadership.
- Renforcer la motivation et la coopération dans son équipe.
- Adopter une posture de manager dans ses actes de management.
- Développer la coopération dans son équipe.
- Adapter son style de management en fonction de ses collaborateurs.
- Développer l'autonomie et la responsabilisation de ses collaborateurs au quotidien.

## PUBLIC VISÉ

- Manager
- Chef d'équipe
- Responsable
- Directeur

## PRIX

- Devis

# 1.

## PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION -

### Les rôles et les missions du responsable d'équipe

- Connaître son rôle, ses missions et ses responsabilités
- Connaissances des principes de base du management
- Définir un cadre de travail, fixer des objectifs et communiquer
- Développer une expertise managériale
- Restituer l'importance et le rôle de l'humain dans la fonction managériale

### Adapter son style de management aux situations et aux individus

- Les styles de managements
- Les principes de base et les objectifs différents styles de management
- Comprendre les limites de certains styles en termes d'efficacité
- Identifier son style
- Améliorer et adapter son style aux situations, contextes et collaborateurs

# 2.

## DEUXIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

### Pouvoir du manager d'équipe

- Identifier les sources du pouvoir
- Connaître les contraintes et les limites du pouvoir
- Comprendre les mécanismes relationnels
- Développer son autorité
- Obtenir l'adhésion de ses collaborateurs

### Motiver, piloter et mobiliser son équipe

- Identifier les critères de performance de son équipe
- Engager son équipe autour d'objectifs
- Développer et évaluer l'autonomie des collaborateurs
- Comprendre les moteurs de la motivation et de l'implication

- Durée de la formation : 21 heures

# FORMATION : FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

Le développement de compétences doit répondre à des besoins identifiés. Grâce à une formule de formation personnalisée, vous investissez sur votre capital humain. Vos compétences et connaissances sont optimisées et votre performance reconnue. Les aptitudes développées pendant la formation, vous assurent agilité et adaptabilité professionnelle



## OBJECTIFS

- Développer son identité managériale et son leadership.
- Renforcer la motivation et la coopération dans son équipe.
- Adopter une posture de manager dans ses actes de management.
- Développer la coopération dans son équipe.
- Adapter son style de management en fonction de ses collaborateurs.
- Développer l'autonomie et la responsabilisation de ses collaborateurs au quotidien.

## PUBLIC VISÉ

- Manager
- Chef d'équipe
- Responsable
- Directeur

## PRIX

- Devis

# 3.

## TROISIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

### Individualiser le management

- Faire progresser les performances d'une équipe par le développement individuel

### Développer une communication impliquante

- Ecouter activement, questionner, reformuler et pratiquer l'empathie

- Durée de la formation : 21 heures