

# GT FORMATIONS



# CATALOGUE 2025

FORMATION  
PROFESSIONNELLE ET  
CONTINUE À DISTANCE  
ET EN PRESENTIEL



# SOMMAIRE

## PÔLE ADMINISTRATIF / BUREAUTIQUE

### ADMINISTRATIF

- Organisation et méthodes administratives p. 7 - 9
- Les écrits Professionnels p. 10 - 12
- Accueil physique et téléphonique p. 13 - 14

### BUREAUTIQUE

- PCIE (Passeport de Compétences Informatique Européen) p. 15 - 22

## PÔLE MANAGEMENT / PROJET / PERFORMANCE

### MANAGEMENT

- Les bases du management p. 24 - 26
- Manager en transversal p. 27 - 30
- Connaître son rôle de manager p. 31 - 34
- Communiquer avec son équipe p. 35 - 38
- Adapter son management p. 39 - 41
- Accompagnez le développement des compétences de vos collaborateurs au travers d'un parcours management individualisé p. 42 - 43

### GESTION DE PROJET

- Gestion de projet p. 44 - 46
- Management gestion de projet p. 47 - 51

### PERFORMANCE

- Concilier vie professionnelle et personnelle p. 52 - 53
- Gestion du temps p. 54 - 55

## PÔLE RELATION CLIENT / TECHNIQUES DE VENTE/ MARKETING

### RELATION CLIENT

- Convaincre les clients: Les 5 clés de la persuasion p. 57-58
- Non-commerciaux : Optimisez la relation client p. 58 - 60
- Créer un climat de confiance avec les clients p. 61 - 62
- Réussir la relation avec le client p. 63 - 64
- Responsable relation client p. 65 - 68

### TECHNIQUES DE VENTE

- Argumenter, négocier, convaincre p. 69 - 70
- Les Négociations Complexes p. 71 - 72
- Négociation Commerciale Niveau 1 p. 73 - 75
- Négociation Commerciale Niveau 2 p. 76 - 77
- Techniques de vente niveau 1 p. 78 - 80
- Techniques de vente niveau 2 p. 81 - 82

### MARKETING

- Les fondamentaux du marketing p. 83 - 85
- Le marketing stratégique p. 86 - 87
- Le marketing opérationnel p. 88 - 89
- Le marketing commercial p. 90 - 91

## PÔLE RH / DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

### RESSOURCES HUMAINES

- La gestion des compétences et des talents p. 93 - 95
- Bâtir une GPEC agile p. 96 - 98
- Gestion des conflits en entreprise p. 99 - 101

### DEVELOPPEMENT PERSONNEL

- Les bases de la prise de parole en public p. 102 - 103

## FORMATIONS CPF

- Secrétaire Assistant p. 105 - 106
- Assistant commercial p. 107 - 108
- Assistant comptable p. 109 - 110
- Animer une formation en situation professionnelle (formation de formateur) p. 111 - 112
- Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente p. 113 - 114
- Management (Intégrer le management d'équipe dans le développement de son activité professionnelle ) p. 115 - 116
- ICDL/PCIE (bureautique) p. 117 - 124

# Présentation



## Qui sommes-nous ?

Organisme de formation spécialisé dans le **tertiaire**, les **technologies numériques**, le **management**, le **développement personnel** et les **métiers de l'entreprise**.

GT FORMATIONS accompagne les particuliers et les entreprises en les aidant à améliorer leurs performances et à réussir leurs transformations digitale, managériale, commerciale, organisationnelle...grâce à une approche multi spécialiste.



1

## Notre offre : riche, multimodale et actualisée en permanence pour répondre à tous vos besoins !

- **4 domaines d'expertise**
- Un catalogue de formation, actualisé en fonction des évolutions du marché et enrichi chaque année de nouveaux cours , à suivre en **inter ou intra-entreprise**, en **présentiel ou en classe à distance**.
- Une bibliothèque de **nombreux modules e-learning**.

Complète et modulable, l'offre GT FORMATIONS vous permet de **construire des parcours** afin d'atteindre tous vos objectifs formation.



## Nos formateurs : des experts terrain en activité

2

Nos formateurs **partagent leurs retours d'expérience** avec les participants, les font travailler sur de vrais **cas pratiques** et leur proposent des **misés en situation issues de la réalité**.

Formés à notre pédagogie, ils sont rigoureusement **validés par nos équipes** sur :

- leur expertise métier
- leur expérience pédagogique
- leur expérience opérationnelle
- leur indépendance, leur comportement, leur motivation et leur adaptation à la culture GT FORMATIONS.



3

### Une conception axée sur l'opérationnel et une pédagogie participative



- Des cours conçus et actualisés en permanence par nos ingénieurs pédagogiques et nos formateurs experts
- Pour s'adapter aux besoins et aux nouvelles tendances du marché
- Et vous garantir des **formations actualisées à 100%**.

Tous nos cours privilégient une **mise en pratique directe** des concepts présentés en alternant théorie, exercices, quiz, serious games, jeux de rôle, études de cas... et bien d'autres modalités d'apprentissage permettant de renforcer l'efficacité de la formation.

### Une démarche qualité orientée clients

4

**Notre priorité : votre satisfaction !** GT FORMATIONS s'engage à **tous les niveaux** pour vous assurer **la meilleure expérience formation**, de la conception des cours à leurs réalisations et à leurs évaluations :

- Plusieurs solutions pour assurer le maintien des dates et des sessions de formation
- Un suivi commercial et administratif pour vous accompagner à toutes les étapes de votre projet de formation, y compris dans l'optimisation du financement
- Une préparation technique et logistique
- Un service qualité qui analyse toutes les évaluations des cours et qui intervient dans les meilleurs délais en cas d'insatisfaction afin de proposer une solution adaptée (une journée de formation complémentaire, une participation à un autre cours, un coaching individualisé...).



## Un interlocuteur dédié à votre écoute 5

Choisir GT FORMATIONS, c'est bénéficier d'un consultant formation dédié, chargé d'étudier vos besoins de formation et de vous proposer les solutions optimales en termes de cours, d'organisation pédagogique, de budget et de financement.



## 6 Nos qualifications

### GT FORMATIONS est certifié Qualiopi

Cette certification nationale atteste de la qualité des processus mis en œuvre par les organismes de formation contribuant au développement des compétences. Elle est délivrée par des certificateurs indépendants et permet aux organismes certifiés d'accéder aux financements publics et mutualisés et d'augmenter leur visibilité et leur crédibilité auprès de leurs publics cibles.

GT FORMATIONS a obtenu la certification Qualiopi au titre de la catégorie "Actions de formation" en décembre 2020. Cette certification est valable 4 ans.



### GT FORMATIONS est datadocké

Datadock est une base de données unique sur la formation professionnelle sous l'angle de la qualité. Elle permet aux financeurs de la formation professionnelle de vérifier la conformité des organismes de formation vis-à-vis des 6 critères qualité définis par la loi. GT FORMATIONS est datadocké depuis novembre 2017.



Dd

Datadock


# Pôle Administratif / Bureautique



# ORGANISATION ET MÉTHODES ADMINISTRATIVES



## PAR GT FORMATIONS

 **Prérequis**  
Bonne maîtrise de la  
langue française

 **Durée**  
3 jours (21 heures)

 **Groupe**  
10 personnes maximum

 **Accessibilité**

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

 **Dates et lieux :**  
À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter: 600€

Intra: 2700€

Sur mesure : Demandez un devis

### LES ACTIONS

APPROFONDIR SES CONNAISSANCES EN TECHNIQUES ADMINISTRATIVES ET ACCROÎTRE SON EFFICACITÉ DANS L'ORGANISATION DE SON TRAVAIL.



### LES OBJECTIFS :

- MAÎTRISER LES TECHNIQUES D'EXPRESSION ET DE COMMUNICATION DANS LA RÉDACTION PROFESSIONNELLE DÉVELOPPER UNE MEILLEURE EFFICACITÉ DANS SES ÉCRITS , ORGANISER ET DIFFUSER L'INFORMATION
- ASSURER LE CLASSEMENT ET L'ARCHIVAGE DES DOCUMENTS DU SERVICE OU DE LA STRUCTURE
- ASSURER LE CLASSEMENT ET L'ARCHIVAGE DES DOCUMENTS DU SERVICE OU DE LA STRUCTURE

### PROFIL

TOUTE PERSONNE SOUHAITANT AMÉLIORER DE FAÇON DURABLE SA GESTION DU TEMPS



### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT
- LIVRET DU PARTICIPANT

## JOUR 1

### 1/ MAÎTRISER SON TEMPS :

- Identifier les priorités
- Différencier urgent et prioritaire
- Regrouper et planifier les tâches
- Savoir déléguer
- Réduire l'accessoire
- Éliminer l'inutile

### 2/ CONNAÎTRE SA PROPRE ORGANISATION

### 3/ ANALYSER L'UTILISATION DE SON TEMPS

### 4/ DÉTECTER LES HABITUDES

## JOUR 2

### 5/ LES DIFFÉRENTS TYPES DE DOCUMENTS :

- Courrier
- Courriel
- Note de service
- Compte-rendu
- Note de synthèse
- Rapport

### 6/ LE PLAN DU MESSAGE :

- Les idées ou éléments qui composent le message écrit
- Le plan et l'organisation





## 7/ LA RÉDACTION, RAPPEL :

- L'utilisation des temps, les mots de liaison
- Mise en évidence de l'essentiel
- Éviter les lourdeurs, les redondances
- Formules de politesse
- Rappel sur la mise en forme
- Les techniques de classement

## JOUR 3

## 8/ LES DIFFÉRENTS TYPES DE CLASSEMENT :

- Alphabétique
- Chronologique
- Thématique ou idéologique

## 9/ CRÉER UN PLAN DE CLASSEMENT

## 10/ STRUCTURER ET TITRER LES DOSSIERS

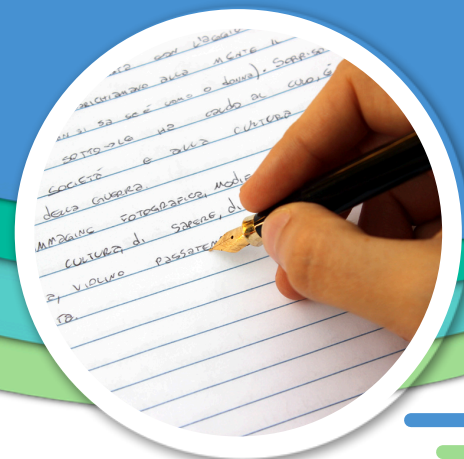
- Organiser le contenu du dossier
- Définir un titre explicite

## 11/ LE CLASSEMENT SUR ORDINATEUR


## 12/ OUTILS CLASSIQUES :

- Agenda/Planning
- Messagerie

# LES ÉCRITS PROFESSIONNELS



## PAR GT FORMATIONS

 **Prérequis**  
Bonne maîtrise de la langue française

 **Durée**  
3 jours (21 heures)

 **Groupe**  
10 personnes maximum

 **Accessibilité**

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

 **Dates et lieux :**  
À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 700 €

Intra : 3200 €

Sur mesure : Demandez un devis

### LES ACTIONS

RENFORCER L'IMPACT ET L'EFFICACITÉ DE SES DOCUMENTS.



### LES OBJECTIFS :

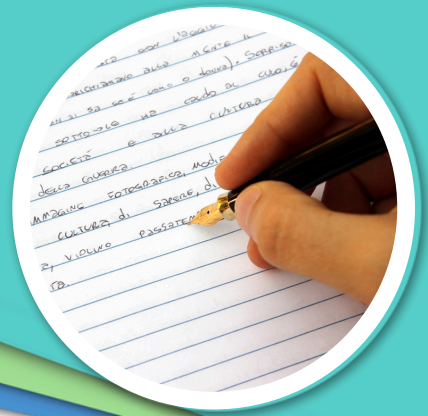
- TROUVER LES MOTS JUSTES.
- ORGANISER SES IDÉES.
- GAGNER EN AISANCE ET EN FLUIDITÉ DANS LA RÉDACTION.
- MAÎTRISER SON STYLE.
- SOIGNER LA MISE EN FORME

### PROFIL

- ASSISTANT, ASSISTANT DE DIRECTION.
- TOUT COLLABORATEUR CHARGÉ DE LA RÉDACTION D'ÉCRITS PROFESSIONNELS.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- UNE FORMATION TRÈS PRATIQUE. DE NOMBREUX EXERCICES, ÉTUDES DE CAS ET TRAVAUX EN SOUS-GROUPES.
- UN TRAVAIL EN ATELIER SUR LES DOCUMENTS PROPOSÉS PAR LES PARTICIPANTS → PENSEZ À APPORTER LES DOCUMENTS SUR LESQUELS VOUS SOUHAITEZ TRAVAILLER AU COURS DE LA FORMATION.



## JOUR 1

### 1/ LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉCRITS PROFESSIONNELS

- La note
- La lettre
- Le courriel
- Le compte rendu
- La synthèse

### 2/ STRUCTURER SON TEXTE

- Organiser les paragraphes.
- Choisir un plan adapté.

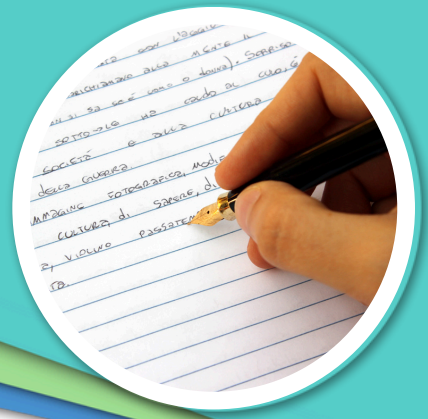
## JOUR 2

### 3/ SOIGNER LA FORME

- Utiliser les fonctions de Word pour gagner du temps.
- Appliquer les principes de la mise en page.

### 4/ AMÉLIORER SA RÉDACTION

- Affirmer son style de rédaction ;
- Rendre ses écrits faciles à lire ;
- Trouver le mot juste.



## JOUR 3

### 5/ LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉCRITS PROFESSIONNELS

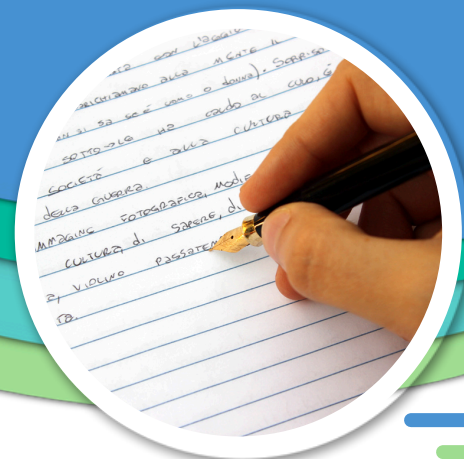
- E-mail.
- Lettres.
- Compte rendu

### 6/ ATELIER SUR LES DOCUMENTS OU LA SITUATION DES PARTICIPANTS


Analyse critique :

- Recherche d'amélioration
- Réécriture à partir des documents apportés par les participants.

# ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE



## PAR GT FORMATIONS

**Prérequis**  
 Bonne maîtrise de la langue française

**Durée**  
 2 jours (14 heures)

**Groupe**  
 10 personnes maximum

**Accessibilité**  


Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

**Dates et lieux :**  
 À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 580 €

Intra : 3200 €

Sur mesure : Demandez un devis

### LES ACTIONS

PROFESSIONNALISER L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE ET DÉVELOPPER UNE IMAGE DE QUALITÉ DE VOTRE ÉTABLISSEMENT.



### LES OBJECTIFS :

- ASSURER PLEINEMENT SA DOUBLE MISSION D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET PHYSIQUE.
- ACCUEILLIR AVEC PROFESSIONNALISME.
- VALORISER ACTIVEMENT L'IMAGE DE SON ENTREPRISE.
- ÊTRE PLUS À L'AISE FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES.
- OPTIMISER L'ORGANISATION DE SON POSTE DE TRAVAIL.

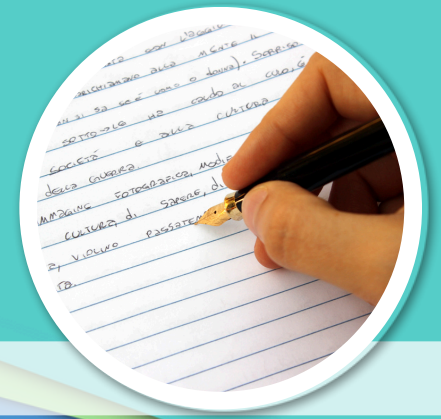
### PROFIL :

- TOUTE PERSONNE ASSURANT LA DOUBLE FONCTION D'HÔTESSE ET DE STANDARDISTE OU CHARGÉE D'ACCUEILLIR DU PUBLIC.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT
- UNE PROGRESSION SUR MESURE : CHACUN PROGRESSE GRÂCE À DES EXERCICES ET DES ENTRAÎNEMENTS AU TRAVERS DE JEUX DE RÔLES ET DE SITUATION D'ENTREPRISE
- CHACUN VALORISE SON "CAPITAL IMAGE" GRÂCE À DES CONSEILS PERSONNALISÉS.

# ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE



## JOUR 1 ACCUEIL PHYSIQUE

### 1/ IDENTIFIER LES ENJEUX DE L'ACCUEIL : CÔTÉ ENTREPRISE, CÔTÉ CLIENTS

- Les nouvelles exigences des clients.
- Situer le rôle de l'hôtesse-standardiste et ses missions.
- S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives.

### 2/ SOIGNER L'IMAGE OFFERTE AU VISITEUR

- Réussir la première impression.
- Prendre en charge les visiteurs.
- Valoriser son capital image.
- Veiller à la qualité de son espace de réception.

## JOUR 2 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

### 3/ ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE

- Annoncer et valoriser sa société.
- Utiliser les bons mots pour :
  - mettre en attente ;
  - reprendre l'appel ;
  - transférer l'appel ;
  - orienter.
- Prendre un message précis et adapté aux besoins.

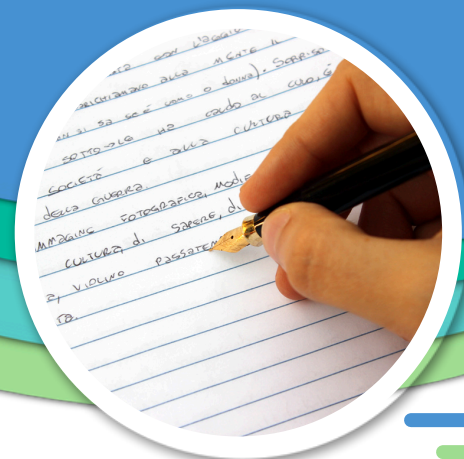
### 4/ SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES DE L'ACCUEIL

- Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes.
- Cadrer dès le départ les situations délicates
- Traiter avec maîtrise les situations "difficiles"

# PROGRAMME PCIE

## PASSEPORT DE COMPÉTENCES

### INFORMATIQUE EUROPÉEN



## PAR GT FORMATIONS

### Prérequis



Connaissances de base en informatique. Utilisation courante de l'ordinateur / Windows.

### Durée et lieux



A définir en fonction du test de positionnement, formation en full digital (100% à distance)

### Groupe



10 personnes maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

### Contact:

elodie@gtformations.com

### Tarifs:

Inter : 580 €

Intra : 3200 €

Sur mesure : Demandez un devis

### LES OBJECTIFS :

Cette formation a pour objectif l'apprentissage des logiciels essentiels de la bureautique, Word, Excel et Powerpoint avec le passage de la certification PCIE (Passeport de compétences informatique Européen).

#### Structurée en 3 parties :

**1-Apprentissage de la bureautique (niveau intermédiaire- 4 jours) :** acquisition des connaissances des logiciels de la suite Office (Word, Excel et PowerPoint).

**2-Apprentissage de la bureautique (niveau perfectionnement - 5 jours) :** maîtriser les logiciels en découvrant les fonctions avancées de la suite Office (Word, Excel, PowerPoint).

**3-Passage de la certification PCIE sur ordinateur (modules 3,4,7- 1 jour)** en fin de formation.

Une formation **complète et très pratique** qui vous permettra de maîtriser les outils de la bureautique.

### PUBLIC VISÉ :

Toute personne intéressée par l'informatique, la bureautique et désirant obtenir une Certification reconnue.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Une plateforme e-learning dédiée avec les cours sous forme de vidéos, livrets, exercices individuels à réaliser et quizz.
- Mises en application des logiciels,
- Évaluation en fin de stage,
- Attestation de formation.
- Passage de la certification PCIE (Modules Word, Excel, Powerpoint)



## BUREAUTIQUE OFFICE (INTERMEDIAIRE)

### 1-A / TRAITEMENT DE TEXTE WORD

#### Démarrer avec Word

- L'interface Word,
- Le ruban,
- Mode affichage écran,
- Sélection et déplacement,
- Gestion courante des documents (ouverture, enregistrement, fermeture..).

#### Formatage (mise en forme des documents)

- Polices, tailles, attributs de caractère,
- Couper, copier, coller,
- Listes à puces,
- Paragraphes : alignement, retrait, espacement, interlignage,
- Bordures et trames.

#### Formatage avancé

- Retrait de paragraphe,
- La tabulation : utilisation du menu et de la règle,
- Mise en page : marges, format papier, disposition,
- En-têtes et pieds de page,
- Insertion des caractères spéciaux,
- Fonctions d'impression.

#### Éditions, corrections et vérifications

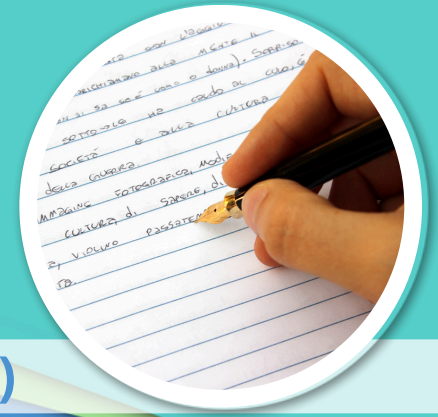
- Outil de correction automatique,
- Utilisation de s insertions automatiques existantes, Correction orthographique,
- Recherche et remplacement du texte,
- Correction orthographique et grammaticale,
- Recherche des synonymes,
- Statistiques,
- Synthèse automatique,
- Le presse-papier.

#### Styles

- Créer un style basé sur une mise en forme existante,
- Créer un style sans exemple de mise en forme,
- Appliquer un style,
- Modifier un style,
- Remplacer un style par un autre,
- Supprimer un style.

#### Modèles

- Créer un modèle basé sur un existant,
- Créer un modèle basé sur un document existant,
- Modifier un modèle de document.



## BUREAUTIQUE OFFICE (INTERMEDIAIRE)

### 1-B / TABLEUR EXCEL

#### Manipuler les classeurs

- Insérer des feuilles,
- Déplacer des feuilles,
- Renommer des feuilles,
- Choix du nombre de feuille par défaut.

#### Protection

- Protéger un classeur à l'aide d'un mot de passe,
- Protéger les cellules d'une feuille de calcul.

#### Calculs et fonctions

- Le calcul par défaut,
- Les formules de calcul,
- Les fonctions de calcul,
- Les copies de formules,
- Les pourcentages,
- Fonction NB,
- Définition et utilisation des noms,
- La fonction SI,
- Les références relatives, absolues et mixtes,
- Concaténer, entier, arrondi, La fonction « somme.si ».

#### Mise en forme et mise en page

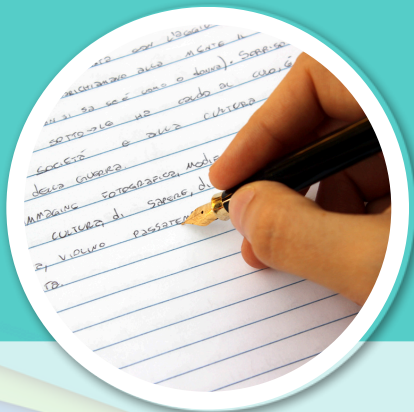
- Créer une zone d'impression,
- Modifier l'échelle d'impression,
- La mise en forme automatique,
- La mise en forme conditionnelle,
- Impression : répétition des titres,
- Impression : aperçu et manipulation des sauts de pages,
- Insérer un en-tête et pied de page automatique et personnalisé, Suppression des en-têtes et pieds de page.

#### Affichage des données

- Les styles,
- Les volets,
- Le zoom,
- La barre d'outils,
- La barre d'outils dessin,
- Les commentaires.

#### Séries et listes personnalisées

- Séries linéaires,
- Séries chronologiques,
- Séries géométriques,
- Créer une liste.



## BUREAUTIQUE PERFECTIONNEMENT

### 2-A / TRAITEMENT DE TEXTE WORD (PERFECTIONNEMENT)

#### Les tableaux

- Apprendre à créer un tableau,
- Sélectionner et déplacer des données,
- Saisir ou supprimer du texte dans un tableau,
- Modifier la structure et mettre en forme un tableau,
- Mise en forme automatique,
- Dessiner un tableau avec la barre d'outils tableau,
- Trier dans un tableau Word,
- Convertir un tableau en texte et inversement.

#### Le publipostage

- Créer une source de données Word,
- Créer une lettre matrice,
- Fusion des enregistrements,
- Publipostage,
- Perfectionnement : base de données Excel ou Access,
- Lettres matrices, enveloppes, étiquettes, catalogues, etc.,
- Insertion de mots-clés,
- Option de requête et tri.

#### Les formulaires

- La barre d'outils formulaire,
- Créer des zones de champ texte,
- Créer des listes déroulantes,
- Créer des cases à cocher,
- Option de champs,
- Protéger un formulaire.

#### La barre d'outils dessins

- La barre d'outils en détail,
- Objets WordArt,
- Graphiques (Ms Graph),
- Traits, courbes, formes libres, formes automatiques,

#### Gagner du temps avec Word

- Travailler avec les styles,
- Utiliser la zone de styles dans la barre d'outils mise en forme,
- Afficher tous les styles,
- Modifier les styles existants,
- Créer des nouveaux styles,
- Organiser les styles,
- Ajouter des styles au modèle.



## BUREAUTIQUE PERFECTIONNEMENT

## 2-A / TRAITEMENT DE TEXTE WORD (PERFECTIONNEMENT)

**Modélisation de documents**

- Assistants,
- Créer un modèle,
- Enregistrer un modèle,
- Créer un document à partir d'un modèle.

**Insertions automatiques**

- Utilisation de la barre d'outil d'insertion automatique,
- Création d'une bible de paragraphe.

**Fonctions avancées de composition**

- Sections d'un document,
- Multicolonnage,
- Lettrines,
- Les césures,
- Zones de textes,
- Images,
- Habillage.

**Organiser des documents longs**

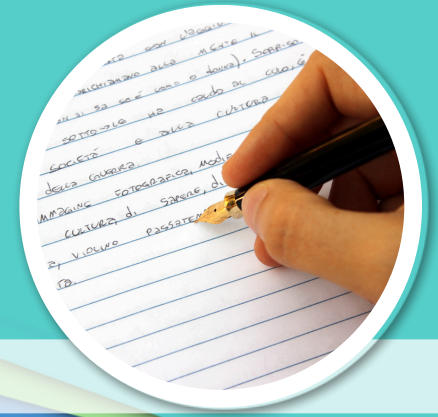
- Table des matières,
- Numérotation des pages,
- Mode plan,
- Gestion des ruptures de pages,
- Notes de bas de page,
- Index, légendes, table des illustrations, signets et renvois.

## 2-B / TABLEUR EXCEL (PERFECTIONNEMENT)

**Valeurs, formules, fonctions et formats**

- Maîtriser les différents modes d'adressage : relatif (A1), absolu(\$A\$1) et mixtes (A\$1, \$A1), Nommer des cellules, des plages de cellules,
- Mettre en place des conditions simples, complexes ou imbriquées : SI (), OU (), ET (), ESTVIDE(), ESTTEXTE(), etc.,
- Les fonctions de regroupement : SOMME.SI.ENS(), NB.SI.ENS(), MOYENNE.SI.ENS(),
- Rapatrier des données avec les fonctions de recherche,
- Calculer des dates, des heures : DATE(), JOUR(), MOIS(), etc.,
- Calculer des statistiques : NBVAL(), NB(), MOYENNE(), MEDIANE(),
- RANG(), etc.,
- Manipuler du texte : GAUCHE(), DROITE(), STXT(), etc.





## BUREAUTIQUE PERFECTIONNEMENT

### 2-C / POWERPOINT (PERFECTIONNEMENT)

#### Concevoir des diapositives

- Insérer une zone de texte : saisir, modifier ou supprimer un texte,
- Définir le retrait des puces, l'alignement et l'interligne d'une zone de texte,
- Améliorer la pertinence de sa présentation à l'aide des tableaux, schémas et graphiques,
- Illustrer une diapositive : insérer une image, un dessin ou un objet WordArt.

#### Mettre en forme ses diapositives

- Appliquer les mises en forme automatiques : l'assistant sommaire automatique, les modèles de conception prédéfinis et les mises en pages automatiques,
- Définir un arrière-plan,
- Utiliser les masques pour une mise en forme manuelle de ses diapositives.

#### Projeter un diaporama

- Masquer une ou plusieurs diapositives,
- Personnaliser les animations,
- Gérer les transitions.

#### Atteindre rapidement une diapositive

Avancer le diaporama manuellement ou l'automatiser.

#### Techniques d'animation de diaporama

- Créer des effets d'animation (déplacement simultané d'objets multiples, d'objets le long d'un chemin.),
- Enchaîner l'ensemble des effets d'animation.

#### Créer des diaporamas personnalisés

- Les événements d'un objet : entrée, emphase, sortie et chemin particulier sur l'écran,
- Les éléments d'animation : type, début, direction, pourcentage d'agrandissement de la police, amplitude de rotation, chemin, vitesse,
- Transitions et jeux d'animation appliqués aux masques et aux diapos,
- Mettre une musique de fond,
- Faire tourner le diaporama en boucle,
- Projeter le diaporama et intervenir pendant son défilement,
- Noter les actions à entreprendre au fur et à mesure de la réunion et imprimer la liste,
- Utiliser l'écran de contrôle de l'animateur.

#### Acquisitions multimédias

Connaissance du matériel d'acquisition : vidéo projecteur, portable, appareil photo, scanner.

PROGRAMME PCIE

PASSEPORT DE COMPÉTENCES

INFORMATIQUE EUROPÉEN



BUREAUTIQUE PERFECTIONNEMENT

### 3- PASSAGE DE LA CERTIFICATION PCIE

Une fois la formation terminée, passage des épreuves du PCIE, sur ordinateur, au centre de formation, modules Word, Excel et Powerpoint.

Ces épreuves sont passées en temps limité.

PROGRAMME




# Pôle Management / Projet / Performance



# LES BASES DU MANAGEMENT



## PAR GT FORMATIONS

 **Prérequis**  
Bonne maîtrise de la langue française

 **Durée**  
2 jours (14 heures)

 **Groupe**  
10 personnes maximum

 **Accessibilité**

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

 **Dates et lieux :**  
À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 700€

Intra : 3200€

Sur mesure : Demandez un devis

### LES ACTIONS

ACQUÉRIR LES MÉTHODES ET OUTILS NÉCESSAIRES POUR MANAGER EFFICACEMENT UNE ÉQUIPE. ÊTRE À LA TÊTE D'UNE ÉQUIPE DEMANDE D'ACQUÉRIR DES OUTILS ET MÉTHODES DE PILOTAGE, DE MOTIVATION, DE COMMUNICATION QUI DOIVENT ÊTRE ACQUISES. NOUS VOUS PROPOSONS DE VOUS ACCOMPAGNER DANS CE PROJET DE DÉVELOPPEMENT



### LES OBJECTIFS :

- IDENTIFIER LES ENJEUX ET MISSIONS DE LA FONCTION DE MANAGER.
- UTILISER DES OUTILS OPÉRATIONNELS D'ANIMATION D'ÉQUIPE.
- PRATIQUER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION EFFICACE VIS-À-VIS DE SON ÉQUIPE.

### PROFIL :

- FUTUR MANAGER (GESTION D'ÉQUIPE, NIVEAUX D'ÉTUDES HÉTÉROGÈNES, AUCUNE FORMATION MANAGEMENT)



### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- LA FORMATION EST DISPENSÉE SELON LE PRINCIPE D'ATELIERS PÉDAGOGIQUES EN E-LEARNING
- LES COURS TIENNENT COMPTE DES ACQUIS ET DES CAPACITÉS D'ASSIMILATION DES PARTICIPANTS
- LE FORMATEUR A POUR MISSION DE RÉPONDRE À LA DEMANDE DE FAÇON PERMANENTE ET INDIVIDUALISÉE
- ÉNONCÉS THÉORIQUES ET CAS CONCRETS
- EXERCICES D'APPLICATION



## JOUR 1

### 1/ IDENTIFIER LES MISSIONS ET ENJEUX ESSENTIELS DU MANAGER

- Définir les rôles et fonctions du manager
- Identifier les compétences clés du manager
- Distinguer les spécificités du métier de manager:
  - Partage d'expériences : responsabilités et missions du manager
  - Mise en situation : les compétences clés du manager

### 2/ DIFFÉRENCIER LES STYLES DE MANAGEMENT

- Identifier les différents styles de management
- Découvrir son style de management
- Comparer les conditions d'efficacité de chacun de ces styles
  - Autodiagnostic : son style de management
  - Exercice d'application : choix du style de management adapté au profil du collaborateur

### 3/ ORIENTER L'ACTION DE SON ÉQUIPE EN DÉVELOPPANT LA COHÉSION

- Définir les caractéristiques d'une équipe performante
- Poser le cadre et les règles du jeu
- Construire un climat de confiance favorable aux échanges constructifs
- Donner du sens aux missions de chacun et de l'équipe
- Mise en situation : entretien de cadrage avec un collaborateur



## JOUR 2

### 4/ IDENTIFIER LES MISSIONS ET ENJEUX ESSENTIELS DU MANAGER

Identifier les principes fondamentaux de la motivation

- Développer les compétences des membres de son équipe
  - Valoriser la contribution des collaborateurs : signes de reconnaissance, feedback
  - Fixer des objectifs clairs, réalistes, et ambitieux et en assurer le suivi
  - Pratiquer la délégation
  - Mettre en œuvre et suivre le plan d'actions au quotidien
- Exercice d'application : définition d'un objectif SMART
- Mise en situation : entretien de délégation

### 5/DIFFÉRENCIER LES STYLES DE MANAGEMENT

- Identifier les différents styles de management
  - Découvrir son style de management
  - Comparer les conditions d'efficacité de chacun de ces styles
- Autodiagnostic : son style de management
- Exercice d'application : choix du style de management adapté au profil du collaborateur

# MANAGER EN TRANSVERSAL



## PAR GT FORMATIONS



### Prérequis

Expérience souhaitable en management.



### Durée

2 jours (14 heures)



### Public

Managers, responsables d'équipe.

### LES OBJECTIFS :

À L'ISSUE DE LA FORMATION, LE PARTICIPANT SERA EN MESURE DE :

- RENFORCER SON POSITIONNEMENT ET SA LÉGITIMITÉ DE MANAGER TRANSVERSE
- MOBILISER L'ENSEMBLE DES ACTEURS PROJET POUR DÉVELOPPER LA COOPÉRATION
- METTRE EN PLACE DES DÉLÉGATIONS MOTIVANTES
- DÉVELOPPER SON ÉCOUTE ET SA CAPACITÉ DE PERSUASION POUR FAVORISER L'IMPLICATION



### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- JEUX DE RÔLES SUR L'ADHÉSION D'UNE ÉQUIPE À UN PROJET.
- ÉTUDE DE CAS SUR LA DYNAMIQUE D'ÉQUIPE
- AUTODIAGNOSTIC SUR SON STYLE DE LEADERSHIP ET SON POSITIONNEMENT DANS SON ORGANISATION.
- CONSTRUCTION D'UN PLAN DE DÉLÉGATION.
- JEUX DE RÔLES SUR LA COMMUNICATION ET LA DÉLÉGATION.
- EXERCICES ET JEUX DE RÔLES SUR LA "VENTE DE SES IDÉES", L'APPROPRIATION D'OUTILS DE COMMUNICATION ET LE DÉVELOPPEMENT D'UNE STRATÉGIE D'INFLUENCE MANAGÉRIALE.
- CONSTRUCTION D'UN PLAN D'ACTION PERSONNEL DE PROGRÈS.

### Contact:

elodie@gtformations.com

### Tarifs:

Inter : 1200€

Intra : 4300€

Sur mesure: Demandez un devis





## JOUR 1

### 1/ RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU MANAGER TRANSVERSE

- Connaître les principales missions du manager transverse.
- Identifier les différents rôles d'un responsable de projets.
- Comprendre les spécificités du management transverse et définir les qualités du manager.
- Mettre en place une relation de type "partenaire", "coopération" ou "client/fournisseur" avec son équipe.
- Construire et inspirer une vision partagée, donner du sens aux actions et aux projets.
- Apprendre à utiliser les deux facettes du manager transverse : le manager-expert et le manager-leader.
- Renforcer ses compétences de leader : montrer la voie, diriger par l'exemple, favoriser la collaboration active.

### 2/ COHÉSION DE L'ÉQUIPE ET ORIENTATION

- Comprendre le fonctionnement des équipes au travail : les caractéristiques d'une équipe projet, sa dynamique.
- Identifier les différents systèmes de valeur au sein d'une équipe et les intégrer à son management.
- Définir les bénéfices de la cohésion d'équipe.
- Développer l'adhésion de l'équipe : méthodes et outils.
- Tenir compte des environnements différents des membres de l'équipe et de leurs organisations.
- Instaurer des règles de fonctionnement : conduite de réunions, débriefings, etc.
- Anticiper les difficultés : prévoir les scénarios possibles et les meilleures solutions alternatives.



## 3/ MOTIVATION ET MOBILISATION

- Identifier les facteurs clés de la réussite d'un projet : les paramètres de succès.
- Comprendre et maîtriser le stress d'équipe et le stress personnel.
- Tenir compte des rapports de force : identifier les contributeurs, les opposants, les indécis et hésitants, etc.
- Mettre en place des indicateurs de réussite : critères d'évaluation qualitatifs et quantitatifs, etc.
- Créer une ambiance stimulante par la confiance, reconnaître et récompenser les réussites.
- Guider l'équipe vers la réussite : feedback et débriefing pour permettre la progression.

## JOUR 2

## 4/ DÉLÉGATION ET RESPONSABILISATION

- Identifier les tâches à déléguer : cartographie des compétences, valeur ajoutée de la délégation, disponibilités, etc.
- Donner des objectifs clairs et quantifiés : les objectifs SMART.
- Apprendre à gérer les priorités projet : la matrice des priorités d'Eisenhower, différencier urgent et important, etc.
- Définir le processus de délégation : formalisation, contrôle et évaluation.
- Mettre en place un système planifié de vérification.
- Responsabiliser l'équipe à la mise en place des décisions prises.
- Mettre en place les contrats managériaux ou contrats de délégations au sein de l'équipe projet.
- Déterminer un échéancier motivant et évaluer les résultats.



## 5/ COMMUNICATION ET IMPLICATION

- L'importance de la communication managériale dans le management de projets : communication informative et performative.
- Comprendre le processus de la communication : émetteur, message, récepteur.
- Connaître les différents canaux sensoriels : le VAKOG (visuel, auditif, kinesthésique, olfactif, gustatif).
- Apprendre à écouter pour valider les informations : pratiquer l'écoute active.
- Apprendre à questionner et à reformuler.
- Adapter le langage en fonction de ses interlocuteurs : synchronisation verbale et non-verbale.
- Responsabiliser les acteurs du projet.


## 6/ PLAN D'ACTION PERSONNEL DE PROGRÈS

- Identifier ses axes de progrès managériaux et se fixer des objectifs.
- Déterminer des critères de mesure et des points de vigilance.
- Déterminer des échéances et des méthodes de contrôle et d'évaluation.

# CONNAÎTRE ET S'APPROPRIER SON RÔLE DE MANAGER



## PAR GT FORMATIONS

**Prérequis**  
 Aucune connaissance particulière.

**Durée**  
 4 jours (28 heures)

**Public :**  


Futurs managers et managers en prise de poste ou ayant peu managés

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 3200€

Intra : 8000€

Sur mesure: Demandez un devis

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES:

- COMPRENDRE LE RÔLE, LES MISSIONS ET LA POSTURE DE MANAGER ORGANISER LES ACTIVITÉS : FIXER DES OBJECTIFS ET PILOTER LES RÉSULTATS
- ANIMER LES TEMPS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS
- S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION EN SITUATION DE MANAGEMENT
- S'ENTRAINER À DONNER ET RECEVOIR DU FEED-BACK



### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

LE FORMATEUR ÉVALUE LA PROGRESSION PÉDAGOGIQUE DU PARTICIPANT TOUT AU LONG DE LA FORMATION AU MOYEN DE QCM, MISES EN SITUATION, TRAVAUX PRATIQUES...

LE PARTICIPANT COMPLÈTE ÉGALEMENT UN TEST DE POSITIONNEMENT EN AMONT ET EN AVAL POUR VALIDER LES COMPÉTENCES ACQUISES.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### TRAVAUX PRATIQUES

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES ET PARTICIPATIVES.

ALTERNANCE DE THÉORIE ET DE PRATIQUE AVEC APPLICATION AU CONTEXTE ET EXPÉRIENCE DES PARTICIPANTS. UNE INTERSESSION D'UN MOIS EST PRÉVUE ENTRE LES TROIS PREMIERS MODULES DE LA FORMATION ET LES TROIS DERNIERS.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

EN COMPLÉMENT DE CETTE FORMATION, GT FORMATIONS MET À DISPOSITION DES APPRENANTS DES MODULES DE E-LEARNING.

# CONNAÎTRE ET S'APPROPRIER SON RÔLE DE MANAGER



## JOUR 1

### 1/ SE POSITIONNER : RÔLE, MISSIONS, RESPONSABILITÉS ET POSTURE

- Identifier les missions clé d'un manager : responsabilités, qualités et comportements attendus.
- Connaître les différentes phases d'évolution d'une équipe et les attitudes managériales attendues.
- Adopter le management situationnel.
- Cartographier son équipe.
- Adopter un comportement assertif.

#### Travaux pratiques

Nuage de mots sur le thème : rôles et missions d'un manager.

Réflexion sur les attitudes managériales attendues à chaque étape de vie  
Autodiagnostic.

Etude de cas : quel est le style de management le plus approprié  
Echanges.

### 2/ ORGANISER LES IDÉES, CADRER, STRUCTURER

- Tenir compte des rapports de force et identifier les opposants, contributeurs...
- Cadrer, structurer, rassurer : donner des règles de fonctionnement et du sens.
- Fixer des objectifs clairs et motivants.
- Piloter les résultats.

#### Travaux pratiques

Sondage sur le thème : objectif SMART.

Exercice sur le thème : fixer un objectif SMART.

Nuage de mots sur le thème : pilotage des résultats.

Echanges.



## JOURS 2 ET 3

### 3/ COMMUNIQUER ET IMPLIQUER

- Comprendre le processus de communication : émetteur, message, récepteur.
- Se centrer sur l'autre et évaluer la situation : l'écoute active. Apprendre à questionner sur du concret. Questions ouvertes et questions fermées.
- S'assurer de la bonne compréhension de l'autre et gommer les parasites de l'écoute : la reformulation.
- Privilégier les formulations constructives, les mots justes. Adopter le bon langage non verbal et prêter attention à celui de l'autre pour mieux interagir.
- Convaincre et rebondir sur les objections.
- Plan d'action : les participants communiquent au formateur leurs objectifs pour les deux prochaines journées.

#### Travaux pratiques

Nuage de mots sur le thème : facteurs clé de succès d'une communication efficace.

Exercice ludique sur l'écoute active.

Mise en situation sur le questionnement et l'art de convaincre et rebondir sur les objections.

Réflexion en sous-groupes sur les formulations à privilégier, les mots justes.

### 4/ ANIMER LES TEMPS INDIVIDUELS EFFICACEMENT

- Conduire une délégation : de la préparation au bilan.
- Rendre l'erreur source d'amélioration.
- Donner et recevoir du feed-back de manière constructive.
- Savoir recadrer avec l'outil DEPAR.
- Savoir féliciter.
- Savoir remobiliser.
- Conduire l'entretien annuel d'évaluation.

# CONNAÎTRE ET S'APPROPRIER SON RÔLE DE MANAGER



## JOUR 4

### Travaux pratiques

Etude de cas sur la délégation. Mise en situation avec analyse personnalisée sur les thèmes : traitement de l'erreur ; remobiliser.

Expérimentations sur les thèmes : critique constructive recadrage.

Feed-back et échanges en groupe.

## 5/ ANIMER LES TEMPS COLLECTIFS EFFICACEMENT

- Mettre en place les conditions d'une réunion réussie.
- Recadrer les dérives.

### Travaux pratiques

Nuage de mots sur le thème : conditions d'une réunion réussie.

Mises en situation avec analyse personnalisée sur le thème : Recadrage de dérives.


Echanges.




# COMMUNIQUER AVEC SON ÉQUIPE



## PAR GT FORMATIONS

 **Prérequis**  
Aucune connaissance particulière.

 **Durée**  
2 jours (14 heures)

 **Public :**  
Futurs managers et managers en prise de poste ou ayant peu managé.

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 1400€

Intra : 4100€

Sur mesure : Demandez un devis

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES:

À L'ISSUE DE LA FORMATION, LE PARTICIPANT SERA EN MESURE DE :

- COMPRENDRE LE RÔLE, LES MISSIONS ET LA POSTURE DE MANAGER
- ORGANISER LES ACTIVITÉS : FIXER DES OBJECTIFS ET PILOTER LES RÉSULTATS
- ANIMER LES TEMPS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS
- S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION EN SITUATION DEMANAGEMENT
- S'ENTRAINER À DONNER ET RECEVOIR DU FEED-BACK

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

LE FORMATEUR ÉVALUE LA PROGRESSION PÉDAGOGIQUE DU PARTICIPANT TOUT AU LONG DE LA FORMATION AU MOYEN DE QCM, MISES EN SITUATION, TRAVAUX PRATIQUES...

LE PARTICIPANT COMPLÈTE ÉGALEMENT UN TEST DE POSITIONNEMENT EN AMONT ET EN AVAL POUR VALIDER LES COMPÉTENCES ACQUISES.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

TRAVAUX PRATIQUES

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES ET PARTICIPATIVES. ALTERNANCE DE THÉORIE ET DE PRATIQUE AVEC APPLICATION AU CONTEXTE ET EXPÉRIENCE DES PARTICIPANTS. UNE INTERSESSION D'UN MOIS EST PRÉVUE ENTRE LES TROIS PREMIERS MODULES DE LA FORMATION ET LES TROIS DERNIERS.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

EN COMPLÉMENT DE CETTE FORMATION, GT FORMATIONS MET À DISPOSITION DES APPRENANTS DES MODULES DE E-LEARNING. ILS SERONT DISPONIBLES 7 JOURS AVANT LA FORMATION ET PENDANT 45 JOURS APRÈS LA FORMATION.



## JOUR 1

### 1/ SE POSITIONNER : RÔLE, MISSIONS, RESPONSABILITÉS ET POSTURE

- Identifier les missions clé d'un manager : responsabilités, qualités et comportements attendus.
- Connaître les différentes phases d'évolution d'une équipe et les attitudes managériales attendues.
- Adopter le management situationnel.
- Cartographier son équipe.
- Adopter un comportement assertif.

#### Travaux pratiques

Nuage de mots sur le thème : rôles et missions d'un manager. Réflexion sur les attitudes managériales attendues à chaque étape de vie d'une équipe.

Autodiagnostic.

Etude de cas : quel est le style de management le plus approprié ?

Echanges.

### 2/ ORGANISER LES IDÉES, CADRER, STRUCTURER

- Tenir compte des rapports de force et identifier les opposants, contributeurs...
- Cadrer, structurer, rassurer : donner des règles de fonctionnement et du sens.
- Fixer des objectifs clairs et motivants.
- Piloter les résultats.

#### Travaux pratiques

Sondage sur le thème : objectif SMART.

Exercice sur le thème : fixer un objectif SMART.

Nuage de mots sur le thème : pilotage des résultats.

Echanges.



## JOUR 2

### 3/ COMMUNIQUER ET IMPLIQUER

- Comprendre le processus de communication : émetteur, message, récepteur.
- Se centrer sur l'autre et évaluer la situation : l'écoute active.
- Apprendre à questionner sur du concret. Questions ouvertes et questions fermées.
- S'assurer de la bonne compréhension de l'autre et gommer les parasites de l'écoute : la reformulation.
- Privilégier les formulations constructives, les mots justes.
- Adopter le bon langage non verbal et prêter attention à celui de l'autre pour mieux interagir.
- Convaincre et rebondir sur les objections.
- Plan d'action : les participants communiquent au formateur leurs objectifs pour les deux prochaines journées.

#### Travaux pratiques

Nuage de mots sur le thème : facteurs clé de succès d'une communication efficace.

Exercice ludique sur l'écoute active. Mise en situation sur le questionnement et l'art de convaincre et rebondir sur les objections.

Réflexion en sous-groupes sur les formulations à privilégier, les mots justes.

### 4/ ANIMER LES TEMPS INDIVIDUELS EFFICACEMENT

- Conduire une délégation : de la préparation au bilan.
- Rendre l'erreur source d'amélioration.
- Donner et recevoir du feed-back de manière constructive.
- Savoir recadrer avec l'outil DEPAR.
- Savoir féliciter.
- Savoir remobiliser.
- Conduire l'entretien annuel d'évaluation.



### Travaux pratiques

Etude de cas sur la délégation. Mise en situation avec analyse personnalisée sur les thèmes : traitement de l'erreur ; remobiliser. Expérimentations sur les thèmes : critique constructive ; recadrage. Feed-back et échanges en groupe.

## 5/ ANIMER LES TEMPS COLLECTIFS EFFICACEMENT

- Mettre en place les conditions d'une réunion réussie.
- Recadrer les dérives.


### Travaux pratiques

Nuage de mots sur le thème : conditions d'une réunion réussie. Mises en situation avec analyse personnalisée sur le thème : Recadrage de dérives. Echanges.


# ADAPTER SON MANAGEMENT



## PAR GT FORMATIONS

 **Prérequis**  
Aucune connaissance particulière.

 **Durée**  
3 jours (21 heures)

 **Public :**  
Cette formation s'adresse à toute personne en situation d'encadrement souhaitant développer son impact personnel et accroître l'efficacité de ses collaborateurs.

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 1100€

Intra : 4200€

Sur mesure : Demandez un devis

### LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES:

LA FORMATION « ADAPTER SON MANAGEMENT » PERMET À TOUTE PERSONNE EN SITUATION D'ENCADREMENT QUI SOUHAITE DÉVELOPPER SON IMPACT PERSONNEL ET ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DE SES COLLABORATEURS, DE DIVERSIFIER SES STYLES DE LEADERSHIP AFIN DE POUVOIR S'ADAPTER À CHAQUE SITUATION.

EN 2 JOURS, VOUS APPRENDREZ À BIEN FORMULER UN OBJECTIF, À ACCOMPAGNER VOS COLLABORATEURS DANS LE DÉVELOPPEMENT DE LEUR MOTIVATION, ET À TRAITER LES SITUATIONS DIFFICILES. MANAGER, C'EST S'ADAPTER !

- DÉVELOPPER VOS CAPACITÉS MANAGÉRIALES
- APPRENDRE À DÉLÉGUER

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :



CETTE FORMATION REPOSE SUR UNE COMBINAISON DE CONSTRUCTIONS PARTICIPATIVES, DE MISES EN PERSPECTIVES PAR DES APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES, ET DE MISES EN SITUATION (SIMULATION ET JEUX DE RÔLE) PERMETTANT DE METTRE EN ÉVIDENCE LES DIFFICULTÉS ET DE DÉCOUVRIR PROGRESSIVEMENT LES MÉTHODES ET TECHNIQUES APPROPRIÉES.

AVANT LE DÉBUT DE LA FORMATION, UN QUESTIONNAIRE VOUS PERMETTRA D'EXPRIMER VOS OBJECTIFS PERSONNELS ET D'ÉVALUER VOTRE DEGRÉ DE MAÎTRISE DES PRINCIPALES THÉMATIQUES ABORDÉES DANS LA FORMATION.

PENDANT LA FORMATION, LE FORMATEUR OBSERVERA VOS PRATIQUES AFIN DE POUVOIR VOUS DONNER DES CONSEILS PERSONNALISÉS QUANT AUX POINTS FORTS SUR LESQUELS VOUS POURREZ VOUS APPUYER ET AUX POINTS DE VIGILANCE SUR LESQUELS IL DOIT AXER SES EFFORTS.

À LA FIN DE LA FORMATION, VOUS AUREZ À REMPLIR UN QUESTIONNAIRE (QCM ET/OU DES ATELIERS ET DES EXERCICES PRATIQUES) POUR ÉVALUER VOS NOUVELLES COMPÉTENCES ET VOTRE PROGRESSION VERS VOS OBJECTIFS. UN QUESTIONNAIRE SUPPLÉMENTAIRE VOUS PERMETTRA D'INDIQUER VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA FORMATION.



## JOUR 1

### 1/ SE POSITIONNER COMME LEADER

- Définir le champ d'action du manager
- Expertise et management
- La mission du manager
- INSTANT'DÉCLIC : les 3 rôles du manager
- Déterminer les sources de pouvoir et ses effets
- Le pouvoir du statut et le pouvoir personnel
- Les comportements du leader
- INNOV'ATOUT : le cercle d'or du manager

### 2/ IDENTIFIER LE NIVEAU DE MATURITÉ DES COLLABORATEURS

- Définir une mission, une tâche et une activité
- La distinction entre une tâche, une mission et une activité
- Les 3 niveaux du périmètre d'intervention
- ACTION : exercice « identifier les différents niveaux ! »
- Distinguer le niveau de maturité des collaborateurs
- La compétence et la motivation
- Les niveaux de maturité
- OUTIL-CLÉ : la matrice managériale

## JOUR 2

### 3/ ADAPTER SON LEADERSHIP

- Définir les comportements du leader
- Centrés sur la tâche ou sur la relation
- Mes styles préférentiels

### 4/ ADAPTER SON STYLE AU COLLABORATEUR

- Les quatre styles de leadership
- Le bon style de leadership
- ACTION : mise en situation



## JOUR 3

### 5/ DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

- Mettre en place un cycle progressif
- Les caractéristiques du cycle de progression
- Le manager : catalyseur de compétences et de motivation
- OUTIL-CLÉ : les règles à respecter

### 6/ RÉAGIR FACE LA RÉGRESSION

- La dynamique de régression
- Les comportements clés à adopter
- OUTIL-CLÉ : schéma « le cycle de régression »

### 7/ UTILISER LA DYNAMIQUE DU MANAGEMENT SITUATIONNEL

- Déléguer pour motiver
- L'obtention de l'engagement
- Les signes de reconnaissance
- ACTION : training « Booster l'engagement des collaborateurs »

### 8/ AGIR POUR REMOTIVER

- Les indicateurs de démotivation
- L'entretien de « re-motivation »


# ACCOMPAGNEZ LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DE VOS COLLABORATEURS AU TRAVERS D'UN PARCOURS MANAGEMENT INDIVIDUALISÉ



## PAR GT FORMATIONS

**Prérequis**  
 Aucune connaissance particulière.

**Durée**  
 2 jours (14 heures)

**Public :**  
 Dirigeant TPE/PME,  
Manager, chef d'équipe.

**Groupe :**  
 12 personnes maximum

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 990€

Intra : 3000€

Sur mesure : Demandez un devis

L'ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS DANS LE DÉVELOPPEMENT DE LEURS COMPÉTENCES DEVIENT UN ENJEU DE PLUS EN PLUS IMPORTANT POUR LE MANAGER. IL DOIT ACQUÉRIR LES COMPÉTENCES NÉCESSAIRES POUR MENER À BIEN L'ACTIVITÉ, FAVORISER LA PRODUCTIVITÉ ET DE CE FAIT APPRENDRE À CRÉER UN PARCOURS DE MANAGEMENT PROPRE À CHACUN.

### OBJECTIFS



- IDENTIFIER LES BESOINS EN COMPÉTENCES DE SON ÉQUIPE POUR RÉPONDRE À L'ACTIVITÉ.
- ETUDIER LES ÉCARTS ENTRE LES BESOINS EN COMPÉTENCES ET LES COMPÉTENCES DISPONIBLES.
- DÉFINIR LES PLANS D'ACTIONS À DÉPLOYER.
- MOBILISER LES ACTEURS ET LES RESSOURCES NÉCESSAIRES À LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION.
- ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES AU QUOTIDIEN.

### MÉTHODES D'ÉVALUATION ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

LE STAGIAIRE EST SOUMIS À DES MISES EN SITUATIONS, DES EXERCICES PRATIQUES, DES ANALYSES DE SES PRATIQUES DANS UNE PÉDAGOGIE ACTIVE ET PARTICIPATIVE PERMETTANT UN CONTRÔLE CONTINU DE SA PROGRESSION ET DU DÉVELOPPEMENT DE CONNAISSANCES ET DE COMPÉTENCES ACQUISES CONFORMÉMENT AUX OBJECTIFS VISÉS. UNE ÉVALUATION DES ACQUIS SERA RÉALISÉE PAR LE FORMATEUR. ELLE PERMETTRA D'ATTESTER DE L'ACQUISITION DES COMPÉTENCES PAR LE STAGIAIRE À L'ISSUE DE LA FORMATION. SUIVI DE L'ACTION UNE FEUILLE DE PRÉSENCE PAR DEMI-JOURNÉE DEVRA ÊTRE SIGNÉE PAR LE STAGIAIRE

GT FORMATIONS MET À DISPOSITION DE SES CLIENTS L'ENSEMBLE DES MOYENS PÉDAGOGIQUES NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DE CETTE FORMATION CONFORMÉMENT AUX ÉLÉMENTS PRÉSENTÉS. LES ANALYSES ET LES ÉTUDES DE CAS SONT RÉALISÉES À PARTIR DE CAS CONCRETS D'ENTREPRISES ISSUS DE L'EXPÉRIENCE DU FORMATEUR CONSULTANT ET D'EXEMPLES PRATIQUES APPORTÉS PAR LES PARTICIPANTS (COMPTES RENDUS D'ENTRETIENS ANONYMISÉS, FICHES DE POSTE, CARTOGRAPHIE DE COMPÉTENCES...).

ACCOMPAGNEZ LE DÉVELOPPEMENT DES  
COMPÉTENCES DE VOS COLLABORATEURS  
AU TRAVERS D'UN PARCOURS MANAGEMENT  
INDIVIDUALISÉ



## JOUR 1

### 1/ LES ENJEUX DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- La notion de compétence.
- Manager par les compétences.
- L'intérêt pour le salarié de développer ses compétences.
- L'intérêt pour l'entreprise d'accompagner le développement de compétences

### 2/ LES OUTILS D'AIDE À L'IDENTIFICATION ET À L'ACCOMPAGNEMENT DES COMPÉTENCES DES ÉQUIPES

- Définition des compétences nécessaires à l'activité de l'entreprise : compétences techniques, soft-skills, compétences stratégiques, compétences concurrentielles...
- Identification des compétences disponibles au sein de son équipe : Observation, entretien professionnel (Objectifs, priorités, motivation, ...), besoins exprimés par le collaborateur....
- Favoriser l'implication des collaborateurs.
- Valorisation des compétences préexistantes.
- Analyse de l'écart entre les compétences disponibles et les compétences nécessaires : Plus-value ou déficit de compétences.

## JOUR 2


### 3/ DÉFINITION ET DÉPLOIEMENT DES PLANS D'ACTION

- Définition des objectifs individuels et collectifs : les compétences à développer.
- Choix des méthodes et outils au service du développement de compétences.
- Mise en place du plan de développement de compétences.
- Mobilisation des acteurs et des ressources nécessaires à la réalisation des plans d'action : Service RH, Manager, Salariés, Organismes de formation, Organismes financeurs, Financements...
- Evaluation avec les collaborateurs des bénéfices perçus du développement de compétences : pour lui, pour l'équipe et pour la structure.

# GESTION DE PROJET



## PAR GT FORMATIONS

 **Prérequis**  
Aucun pré requis  
particulier

 **Durée**  
3 jours (21 heures)

 **Groupe**  
10 personnes maximum

 **Accessibilité**

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

 **Dates et lieux :**  
À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 500 €

Intra : 3000 €

Sur mesure : Demandez un devis

### LES ACTIONS

DÉCOUVRIR ET MAÎTRISER LES FONDEMENTS DE LA GESTION DE PROJET.



### LES OBJECTIFS :

- DÉCOUVRIR LE CONCEPT DU MANAGEMENT DE PROJET.
- COMPRENDRE ET MAÎTRISER TOUTES LES COMPOSANTES DU MANAGEMENT DE PROJET : PERFORMANCE, COÛTS, DÉLAIS, RISQUES.
- COMPRENDRE ET APPRÉHENDER SON RÔLE ET SA VALEUR AJOUTÉE DANS LE PROJET.
- SAVOIR TRAVAILLER EFFICACEMENT EN ÉQUIPE PROJET. SAVOIR ASSURER LE PILOTAGE DU PROJET TOUT AU LONG DE SON DÉROULEMENT POUR GARANTIR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF.

### PROFIL :

- CHEF DE PROJET DÉBUTANT OU OCCASIONNEL.
- TOUTE PERSONNE ÉTANT AMENÉE À GÉRER DES PROJETS



### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE



## JOUR 1

### 1/ LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT DE PROJET

- Concepts.
- Cycle de vie du projet.
- Rôles et responsabilités en management de projet.
- Cerner la contribution du projet aux enjeux de l'entreprise.
- Se positionner en tant que chef de projet au sein de l'entreprise.

### 2/ LE MANAGEMENT DU CONTENU DU PROJET ET DE LA PERFORMANCE

- L'organigramme des tâches.
- Identifier les parties prenantes du projet.
- La gestion des modifications.
- L'évaluation du projet.
- Piloter le projet au quotidien.

### 3/ LA PLANIFICATION DU PROJET ET LA GESTION DES DÉLAIS

- Mettre en place le management des délais.
- Séquencer les activités de son équipe.
- La construction du planning. Calculer les dates et identifier le chemin critique.
- Construire le diagramme de GANTT.
- Communiquer le planning pour renforcer l'engagement des parties prenantes.



## JOUR 2

### 4/ LA GESTION DES COÛTS

- Le processus d'estimation.
- Budget et budgétisation du projet. Estimer le budget du projet ; Répartir le budget dans le temps ; Maîtriser efficacement le budget.

### 5/ LA GESTION DES RISQUES

- Définir ce qu'est un risque et maîtriser le processus de management des risques.
- Identification et évaluation des risques.
- Élaboration des réponses aux risques.
- Surveillance et maîtrise des risques.

### 6/ TRAVAILLER EN ÉQUIPE PROJET

- L'efficacité personnelle des acteurs projet.
- L'efficacité collective de l'équipe projet.
- Les réunions dans les projets.

### 7/ LE PILOTAGE DE PROJET

- La surveillance du projet.
- La maîtrise de l'avancement et des retards, le reporting.
- La clôture du projet.

## JOUR 3

Etude d'un cas réel soumis par le(s) stagiaires ou d'un cas pratique et des exemples proposés par le formateur

# MANAGEMENT GESTION DE PROJET



## PAR GT FORMATIONS

 **Prérequis**  
Aucun pré requis particulier

 **Durée**  
3 jours (21 heures)

 **Groupe**  
10 personnes maximum

 **Accessibilité**

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

 **Dates et lieux :**  
À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 1500 €

Intra : 6500 €

Sur mesure : Demandez un devis.

### LES ACTIONS

SE PERFECTIONNER SUR LA GESTION DE PROJET ET MANAGER UNE ÉQUIPE PROJET.



### LES OBJECTIFS :

- PRÉPARER ET ORGANISER LES RÉUNIONS DE PROJET.
- ANIMER AVEC EFFICACITÉ UNE RÉUNION DE LANCEMENT, UNE RÉUNION D'AVANCEMENT, UN COMITÉ DE PILOTAGE ET UNE RÉUNION DE CLÔTURE.
- SAVOIR MOBILISER AUTOUR D'UN PROJET.
- SAVOIR TRAVAILLER EFFICACEMENT EN ÉQUIPE PROJET, GÉRER SON ÉQUIPE, GÉRER LES CONFLITS.
- SAVOIR ASSURER LE PILOTAGE DU PROJET TOUT AU LONG DE SON DÉROULEMENT POUR GARANTIR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF.

### PROFIL :

- DIRECTEURS (DG, DEX, DAF, DC ET DRH) ET CHEFS DE SERVICE
- DIRECTEUR DE PROJET ET CHARGÉ DE MISSION/ CHEF DE PROJET DÉJÀ EN POSTE
- ACTEUR PROJET RESPONSABLE DE LOTS DE TRAVAUX OU AYANT À ANIMER DES RÉUNIONS

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE



## JOUR 1

### 1/ LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT DE PROJET

- Concepts.
- Cycle de vie du projet.
- Rôles et responsabilités en management de projet.
- Cerner la contribution du projet aux enjeux de l'entreprise.

### 2/ CONSTITUER L'ÉQUIPE PROJET

- Mener des entretiens avec les équipiers pour les engager.
- Communiquer pour faire adhérer au projet et lever les freins.
- Préparer et réussir la réunion de lancement.
- Définir des règles de fonctionnement communes.

### 3/ POSITIONNER LES RÉUNIONS D'UN PROJET

- Repérer les différents types de réunions liés au déroulement du projet.
- Identifier leurs spécificités.

### 4/ RÉGULER LES COMPORTEMENTS DE L'ÉQUIPE PROJET

- Réguler les passifs et les envahissants.
- Repérer les phénomènes de groupe pour les utiliser.
- Faire travailler ensemble des acteurs de métiers différents.



## 5/ CONDUIRE LES RÉUNIONS DE PROJET

- Stimuler ou calmer les débats.
- Respecter les objectifs et la durée des réunions.
- Rédiger des comptes-rendus minutes et diffuser les décisions prises.

## 6/ LA "RÉUNION DE LANCEMENT"

- Transmettre la vision à l'équipe.
- Animer un team building.
- Construire la confiance.

## 7/ LA "RÉUNION D'AVANCEMENT"

- Collecter les informations de "réalisé" et "reprévu".
- Cultiver la transparence et le devoir d'alerte.
- Formaliser le plan d'actions.

## 8/ LA "RÉUNION DE TRAVAIL"

- Focaliser l'équipe sur la recherche de solution.
- Poser clairement le problème.
- Stimuler la proposition d'idées.
- Formaliser le plan d'actions détaillé.

## 9/ LE "COMITÉ DE PILOTAGE"

- Adapter les présentations pour aider à la décision.
- S'assurer de la robustesse de la décision.
- Susciter le soutien des décideurs.

## 10/ LA "RÉUNION DE CLÔTURE"

- Identifier les différents types de clôture : de phase, de projet.
- Tirer profit des constats réalisés.



## JOUR 2

### 1/ LE MANAGEMENT DU CONTENU DU PROJET ET DE LA PERFORMANCE

- L'organigramme des tâches.
- Identifier les parties prenantes du projet.
- La gestion des modifications.
- L'évaluation du projet.
- Piloter le projet au quotidien.

### 2/LA PLANIFICATION DU PROJET ET LA GESTION DES DÉLAIS

- Mettre en place le management des délais.
- Séquencer les activités de son équipe.
- La construction du planning. Calculer les dates et identifier le chemin critique.
- Construire le diagramme de GANTT. •
- Communiquer le planning pour renforcer l'engagement des parties prenantes.

### 3/ ANTICIPER ET GÉRER LES DÉSACCORDS ET LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Identifier les conflits : typologie et intensité.
- Traiter les désaccords dans les projets.
- Trouver des solutions créatives pour sortir des impasses.



## JOUR 3

### 4/ANIMER L'ÉQUIPE AU QUOTIDIEN

- Mettre en place des outils et des rituels pour gagner en efficacité collective.
- Mettre en place des entretiens bilatéraux avec les équipiers qui en ont besoin.
- Préparer et animer les réunions d'avancement.
- Féliciter ou recadrer en cas de dérive. Etude d'un cas réel soumis par le(s) stagiaires ou d'un cas pratique et des exemples proposés
- Donner un feedback motivant aux équipiers.

### 5/MAINTENIR LA DYNAMIQUE DE L'ÉQUIPE TOUT AU LONG DU PROJET

- Constituer l'équipe et intégrer les particularités des intervenants.
- Dépasser les clivages intermétiers.
- Réussir le lancement du projet.
- Communiquer dans et autour du projet : comités de pilotage.
- Maîtriser les réunions projet : délégation des tâches, points d'avancement, alertes.

### 6/CAPITALISER SUR LES SUCCÈS ET LES ÉCHECS DE L'ÉQUIPE

- Célébrer les passages de jalons.
- Rebondir après une crise dans le projet.

Etude d'un cas réel soumis par le(s) stagiaires ou d'un cas pratique et des exemples proposés par le formateur

# CONCILIER VIE PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE



## PAR GT FORMATIONS

### Pré-requis :

Les participants sont invités à répertorier sur 1 semaine type et à partir d'un modèle fourni, les différentes activités et le temps consacrés aux domaines professionnel, familial, social et personnel

### Durée 1 journée

### Public

Toute personne, homme ou femme, souhaitant (re)trouver un meilleur équilibre de vie face aux grands changements personnels ou professionnels

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 500 €

Intra : 2500 €

Sur mesure : Demandez un devis.

CETTE FORMATION S'INSÈRE DANS UN CONTEXTE OÙ L'ÉQUILIBRE ENTRE LA VIE PROFESSIONNELLE ET LA VIE PERSONNELLE EST DE PLUS EN PLUS FLOU. CETTE NOTION IMPLIQUE DE TROUVER UNE SYMBIOSE DANS LAQUELLE LES AMBITIONS PROFESSIONNELLES S'ARTICULENT AVEC LES ACTIVITÉS PERSONNELLES ET/OU FAMILIALES. À L'ÈRE DE L'HYBRIDATION DES MODES DE TRAVAIL ET DE L'HYPER CONNEXION L'ENJEU EST DE TROUVER SON POINT DE CONFORT IDÉAL !

EN TANT QUE DÉCIDEUR DE VOTRE VIE PRIVÉE ET PROFESSIONNELLE, LA FORMATION « VIE PRO/VIE PERSO » VOUS PERMETTRA DE FAIRE LE POINT ET D'ÊTRE PLUS EFFICACE ET PERFORMANT EN PRÉSERVANT VOTRE PROPRE ÉQUILIBRE. ELLE REGROUPE TOUTES LES BONNES PRATIQUES POUR CEUX QUI SONT EN QUÊTE DE TROUVER LE POINT DE CONFORT ENTRE OBLIGATIONS ET CONTRAINTES.

CONCILIER RESPONSABILITÉS PROFESSIONNELLES ET VIE PRIVÉE ? ÊTRE AMBITIEUX TOUT EN VOUS RÉSERVANT UN ESPACE PERSONNEL POUR VOUS ÉPANOUIR ? TROUVEZ LE BON ÉQUILIBRE POUR VOUS RÉALISER PLEINEMENT, SANS VOUS ÉPUISER !

### LES OBJECTIFS :

- TROUVER LE POINT DE CONFORT ENTRE SA VIE PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE
- IDENTIFIER DES OBJECTIFS SMART
- COMMUNIQUER AVEC AISANCE SUR SES BESOINS ET RÉGULER STRESS ET ÉMOTIONS



### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- DES EXERCICES PRATIQUES, DES JEUX DE RÔLE, DES MISES EN SITUATIONS, DE L'INTERACTIVITÉ :
- PARTAGE, QUESTIONS, FEEDBACK...
- BOITE À OUTILS

# CONCILIER VIE PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE



## 1/VOTRE TRAVAIL EST-IL EN ADÉQUATION AVEC VOTRE VIE PRIVÉE ? QUEL EST VOTRE MOT ORDRE ?

Faire un état des lieux de son équilibre pro/perso

- Comment sont agencés mes domaines de vie ?
- À quoi sont consacrés mon temps et mon énergie ?
- Mes actions vont-elles dans la bonne direction ?
- Comment se situent mes curseurs énergie/satisfaction ?

## 2/DÉVELOPPER DE BONS RÉFLEXES DE GESTION DU TEMPS

- Mieux se connaître dans sa relation au temps
- Définir ce qui convient à son organisation
- Identifier des pratiques de gestion du temps réalistes et motivantes
- Initier les premiers pas vers le changement

## 3/DÉPASSER SES FREINS AU CHANGEMENT

- Identifier ses parasites et pensées limitantes
- Trouver comment les dépasser
- Développer sa capacité à maîtriser son attention et son focus
- Mieux gérer son stress

## 4/RENFORCER SA BOUSSOLE INTÉRIEURE POUR FAIRE LES BONS CHOIX

- Décrypter ses émotions, écouter ses besoins
- Développer son intuition
- Se connecter à des intentions porteuses d'inspiration et de motivation
- Mettre en place ou préserver des activités de ressourcement

## 5/SAVOIR COMMUNIQUER AVEC TACT ET FERMETÉ

- Utiliser les émotions comme un levier pour communiquer avec l'autre
- Enrichir son vocabulaire émotionnel
- Sortir des reproches et de la culpabilité
- Prendre sa juste place et oser dire non

# GESTION DU TEMPS



## PAR GT FORMATIONS



### Pré-requis :

Aucun



### Durée

2 jours (14 heures)



### Groupe :

10 personnes maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



### Dates et lieux :

À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 400 €

Intra : 2000 €

Sur mesure : Demandez un devis.

### L'ACTION :

- ORGANISER ET OPTIMISER SON TEMPS DE TRAVAIL

### LES OBJECTIFS :

- UTILISER SON TEMPS EN FONCTION DE SES PRIORITÉS.
- ANTICIPER ET PLANIFIER SES ACTIVITÉS EN SE CENTRANT SUR L'ESSENTIEL.
- METTRE EN PLACE UNE ORGANISATION PERSONNELLE EFFICACE AU QUOTIDIEN.
- UTILISER AVEC PERTINENCE LES OUTILS DE COMMUNICATION ET D'ORGANISATION.
- GÉRER SON ÉNERGIE PERSONNELLE POUR OPTIMISER SON EFFICACITÉ DANS LE TEMPS.

### PROFIL

TOUTE PERSONNE SOUHAITANT AMÉLIORER DE FAÇON DURABLE SA GESTION DU TEMPS



### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT
- LIVRET DU PARTICIPANT
- MISE EN SITUATION : RÉALISATION D'UNE TÂCHE DANS UN TIMING DONNÉ MALGRÉ LES SOLlicitATIONS



## JOUR 1

### 1/ METTRE LE TEMPS AU SERVICE DE SES PRIORITÉS

- Définir ses objectifs et identifier sa marge de manœuvre pour gérer son temps.
- Identifier et clarifier les priorités de sa mission
- Passer du temps subi au temps choisi : distinguer urgence et importance, et bâtir sa matrice
  - des priorités.

### 2/ METTRE EN PLACE UNE ORGANISATION EFFICACE

- Identifier les pièges classiques de la gestion du temps
- Organiser son emploi du temps de façon réaliste et équilibrée
- Traiter les urgences et imprévus avec discernement.
- Se protéger des sollicitations excessives.

## JOUR 2

### 3/ EXPLOITER EFFICACEMENT LES OUTILS D'ORGANISATION

- Organiser sa messagerie et ses dossiers en tenant compte de ses priorités.
- La méthodologie du classement
- Utiliser des modèles de "liste de tâches" selon leur finalité.

### 4/ GÉRER SON TEMPS ET SON ÉNERGIE POUR ÊTRE EFFICACE DANS LA DURÉE

- Optimiser la production des dossiers de fond pour fournir à moindre effort un résultat de qualité.
- Renforcer son énergie au quotidien.
- Gérer son chronostress en cas de surcharge d'activité.
- Trouver un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie personnelle.

# Pôle Relation Client / Techniques de Vente/ Marketing



# CONVAINCRE LES CLIENTS : LES 5 CLÉS DE LA PERSUASION



## PAR GT FORMATIONS



### Pré-requis :

Avoir déjà une expérience de la vente.



### Durée

2 jours (14 heures)



### Groupe :

12 personnes maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



### Dates et lieux :

À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 401€

Intra : 2001€

Sur mesure : Demandez un devis.

### L'ACTION :

- CONVAINCRE AVEC UNE OFFRE GAGNANTE

### LES OBJECTIFS :

- CRÉER DES RELATIONS DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS EN PRENANT MIEUX EN COMPTE LEURS BESOINS ET LEURS LIENS.
- FIDÉLISER POUR LONGTEMPS LES CLIENTS.
- SATISFAIRE LES CLIENTS, MÊME LES PLUS DIFFICILES.
- TROUVER COMMENT FAIRE MIEUX POUR SES CLIENTS.

### PROFIL

TOUT PROFESSIONNEL ENGAGÉ DANS LA RELATION, LE SERVICE OU L'ACCUEIL DU CLIENT QUI SOUHAITE FAIRE MIEUX POUR SES CLIENTS ET POUR LUI-MÊME.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE

# CONVAINCRE LES CLIENTS : LES 5 CLÉS DE LA PERSUASION



## JOUR 1

### 1/ IDENTIFIER LES CLÉS DE LA PERSUASION

- Distinguer conviction et persuasion.
- Repérer les 5 étapes de la prise de décision.
- Les 5 clés de la persuasion : écoute, techniques d'argumentation, techniques d'expression, émotions authentiques, confiance en soi.

### 2/ FAIRE DE L'ÉCOUTE LE PREMIER LEVIER DE LA CONVICTON

- Faire émerger les besoins et donner envie de changer avec la méthode SAFI.
- Utiliser les techniques d'écoute active : empathie, reformulation.

### 3/ CONVAINCRE LE CLIENT AVEC UNE OFFRE GAGNANTE

- Construire son offre : l'argumentation comparative.
- Prendre en compte l'environnement et les enjeux personnels du client.
- S'adapter au groupe de décision.

## JOUR 2

### 4/ VALORISER SON OFFRE PAR SON TALENT ORATOIRE

- Renforcer son impact à l'oral avec les effets persuasifs.
- Influencer sans manipuler.
- Optimiser son impact avec le corps et la voix.
- Réussir sa soutenance face à un jury.

### 5/ CULTIVER UN LIEN AUTHENTIQUE AVEC LE CLIENT

- Prendre en compte l'importance des émotions dans le processus de décision.
- Faire exprimer et recevoir les émotions négatives du client.
- Exprimer ses propres émotions négatives avec la méthode FRANC.

### 6/ DÉVELOPPER SA CONFIANCE EN SOI

- Alimenter ses croyances positives.
- Pratiquer le rééquilibrage émotionnel.
- Utiliser le recadrage des enjeux.

# NON COMMERCIAUX: OPTIMISEZ LA RELATION CLIENT



## PAR GT FORMATIONS



### Pré-requis :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



### Durée

2 jours (14 heures)



### Groupe :

12 personnes maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



### Dates et lieux :

À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 351€

Intra : 2001€

Sur mesure : Demandez un devis

### L'ACTION :

CONJUGUEZ EXPERTISE TECHNIQUE ET EFFICACITÉ RELATIONNELLE

### LES OBJECTIFS :

- RENFORCER SON EFFICACITÉ RELATIONNELLE DANS LES CONTACTS AVEC LES CLIENTS.
- TRAVAILLER EN SYNERGIE AVEC LES COMMERCIAUX ET AUTRES ACTEURS EN RELATION AVEC LES CLIENTS.
- DÉVELOPPER LES QUALITÉS QUI DÉVELOPPENT LA FIDÉLITÉ DES CLIENTS.

### PROFIL

TOUT CADRE EXPERT MÉTIER, ENGAGÉ DANS LES CONTACTS FACE-À-FACE AVEC LES CLIENTS AU TITRE DE L'APPUI AVANT-VENTE, DANS DES PHASES D'ÉTUDE, DE MISE EN ROUTE D'INSTALLATIONS, DE RÉALISATION DE PROJETS OU EN APRÈS-VENTE.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE

# NON COMMERCIAUX: OPTIMISEZ LA RELATION CLIENT



## JOUR 1

### 1/ AJOUTER LA DIMENSION RELATIONNELLE À SON EXPERTISE

- Formaliser les enjeux de la relation client : image, chiffre d'affaires, fidélisation.
- Clarifier la contribution de l'expert à la relation client.
- Les différentes occasions de contact avec les clients.
- Voir le projet avec les yeux du client.

### 2/ MIEUX COMMUNIQUER EN FACE-À-FACE AVEC UN CLIENT

- Distinguer l'objectif opérationnel et l'objectif relationnel.
- Établir le contact, favoriser la confiance.
- Détecter les attentes et problèmes du client.
- Valoriser la solution technique.
- Accepter critiques et objections, les traiter en souplesse.

## JOUR 2

### 3/ INTERVENIR AVEC SUCCÈS EN AVANT-VENTE AVEC LES COMMERCIAUX

- Partager les informations utiles.
- Se répartir les rôles.
- Exposer le "juste assez" de la technique.
- Être orienté "valeur ajoutée pour le client".
- Comment réagir si le commercial donne une information erronée.

### 4/ MAÎTRISER LA RELATION CLIENT DANS LES PHASES DE RÉALISATION ET D'APRÈS-VENTE

- Repérer l'enjeu de ces étapes pour le client.
- Initier les contacts utiles et cadrer l'intervention attendue.
- Maintenir le contact jusqu'à la fin de son intervention.
- Faire face aux situations délicates :
  - 1.annoncer un retard, une mauvaise nouvelle ;
  - 2.faire face aux interlocuteurs agressifs, de mauvaise foi...
  - 3.savoir refuser en préservant la relation ;
  - 4.gérer une insatisfaction.

# CRÉER UN CLIMAT DE CONFIANCE AVEC SES CLIENTS



## PAR GT FORMATIONS

 **Durée**  
2 jours (14 heures)

 **Groupe :**  
12 personnes maximum

 **Accessibilité**  
Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

 **Dates et lieux :**  
À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 401€

Intra : 2201€

Sur mesure : Demandez un devis..

### L'ACTION :

ADOPTER L'ATTITUDE JUSTE POUR SOI ET LE CLIENT

### LES OBJECTIFS :

- CRÉER DES RELATIONS DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS EN PRENANT MIEUX EN COMPTE LEURS BESOINS ET LES SIENS.
- FIDÉLISER POUR LONGTEMPS LES CLIENTS.
- SATISFAIRE LES CLIENTS, MÊME LES PLUS DIFFICILES.
- TROUVER COMMENT FAIRE MIEUX POUR SES CLIENTS.

### PROFIL

TOUT PROFESSIONNEL ENGAGÉ DANS LA RELATION, LE SERVICE OU L'ACCUEIL DU CLIENT QUI SOUHAITE FAIRE MIEUX POUR SES CLIENTS ET POUR LUI-MÊME.

### PRÉ REQUIS

UNE EXPÉRIENCE DE LA RELATION CLIENT.  
FORTE VOLONTÉ DE S'IMPLIQUER PERSONNELLEMENT ET ÉMOTIONNELLEMENT DANS CETTE FORMATION POUR EN TIRER LES MEILLEURS BÉNÉFICES.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE

# CRÉER UN CLIMAT DE CONFIANCE AVEC SES CLIENTS



## JOUR 1

### 1/ JOUER SUR TOUTES LES DIMENSIONS DE LA RELATION

- Clarifier ses représentations personnelles du client.
- Mieux se connaître pour mieux comprendre le client.
- Dépasser ses limites personnelles.

### 2/ ÊTRE ACTEUR DE LA RELATION

- Être conscient de son rôle.
- Choisir clairement son attitude.
- Éviter les erreurs fatales.

### 3/ COMPRENDRE LE CLIENT ET SE FAIRE COMPRENDRE DE LUI

- Écouter, entendre et ressentir les besoins du client.
- Comprendre le raisonnement du client.
- Parler en toute sincérité et transparence.

### 4/ DÉVELOPPER SON IMPACT PERSONNEL AUPRÈS DU CLIENT

- Avoir confiance en soi.
- S'impliquer avec un réel plaisir.

## JOUR 2

### 5/ VALORISER SON CLIENT

- Personnaliser le contact.
- Donner une bonne image de lui-même au client.
- Accueillir totalement les clients, mêmes les exigeants.

### 6/ CO-PRODUIRE AVEC LE CLIENT UNE INTERACTION EFFICACE

- Respecter la personne et ses besoins.
- Impliquer le client dans le choix des solutions.
- Clarifier et fiabiliser les engagements.

### 7/ DÉVELOPPER LA PROXIMITÉ AVEC LE CLIENT

- Accéder aux ressentis du client.
- Identifier ce qui peut le freiner :
  1. Ses craintes.
- Surprendre agréablement ses clients.

# RÉUSSIR LA RELATION

## AVEC LE CLIENT



### PAR GT FORMATIONS



#### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



#### Durée

2 jours (14 heures)



#### Groupe :

12 personnes maximum



#### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



#### Dates et lieux :

À définir

#### Contact :

elodie@gtformations.com

#### Tarifs :

Inter : 401€

Intra : 2201€

Sur mesure : Demandez un devis

#### L'ACTION :

AVOIR TOUTES LES CLÉS EN MAIN POUR RÉUSSIR LES RELATIONS CLIENTS.

#### LES OBJECTIFS :

- COMPRENDRE LE MÉCANISME DE LA SATISFACTION DU CLIENT.
- IDENTIFIER LES PRATIQUES ET QUALITÉS QUI FIDÉLISENT LES CLIENTS.
- DÉVELOPPER UNE QUALITÉ DE CONTACT QUI FAIT LA DIFFÉRENCE.
- DÉVELOPPER UNE ÉCOUTE ACTIVE ET EMPATHIQUE.
- GAGNER EN CAPACITÉ D'INFLUENCE.
- SUSCITER LA CONFIANCE DU CLIENT.

#### PROFIL

TOUTE PERSONNE EN CONTACT DIRECT OU INDIRECT AVEC LE CLIENT.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE

# RÉUSSIR LA RELATION AVEC LE CLIENT



## JOUR 1

### 1/ COMPRENDRE LES MOTEURS DE LA PRÉFÉRENCE DU CLIENT

- Resituer sa contribution sur le parcours du client.
- Distinguer les attentes implicites et explicites des clients.
- Analyser le mécanisme de la satisfaction du client.
- De la satisfaction à la fidélité : l'enjeu de la préférence client.

### 2/ OFFRIR UNE PRÉSENCE EMPATHIQUE À SON CLIENT

- Respecter les codes sociaux de l'entrée en relation.
- Intégrer l'impact des émotions sur la communication interpersonnelle.
- Apporter respect et considération au client.
- Développer la confiance du client au cours de l'échange.

### 3/ S'ENGAGER ACTIVEMENT DANS LE SERVICE DU CLIENT

- Relier sa mission à l'ambition de l'entreprise.
- Tenir sa place face au client.
- Conduire l'entretien par étapes.

## JOUR 2

### 4/ INFLUENCER AVEC INTÉGRITÉ LES CLIENTS

- Viser des ventes et des décisions pérennes.
- Mettre en valeur soi, son entreprise, sa prestation de service à travers le choix des mots.
- Susciter l'adhésion du client par la méthode de l'argumentation structurée.

### 5/ ANCRER LA PRÉFÉRENCE DU CLIENT

- Valider toujours la satisfaction des clients.
- Oser conseiller ses clients.
- Anticiper, solliciter... et savoir surprendre.
- Préserver la relation à long terme dans les situations délicates.

# RESPONSABLE RELATION CLIENT



## PAR GT FORMATIONS



### Prérequis

Une première expérience de la vente est nécessaire.



### Durée

10 jours (70 heures)



### Groupe :

8 personnes maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



### Dates et lieux :

À A définir avec l'entreprise

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 5000€

Intra : 12 000€

Sur mesure: Demandez un devis

### L'ACTION :

CÉ CYCLE DE FORMATION ABORDE TOUTES LES FACETTES DE LA RELATION CLIENT ET VOUS PERMET DE VOUS APPROPRIER L'ENSEMBLE DES MISSIONS AVEC UNE VISION GLOBALE ET STRUCTURÉE. CETTE FORMATION COMPLÈTE VOUS PERMETTRA DE RÉUSSIR DANS LA FONCTION DE RESPONSABLE RELATION CLIENT.

### LES OBJECTIFS :

- CERNER TOUTES LES DIMENSIONS DE LA FONCTION DE RESPONSABLE RELATION CLIENT.
- ACQUÉRIR DES MÉTHODES ET DES OUTILS POUR DÉVELOPPER LA RELATION DE L'ENTREPRISE AVEC SES CLIENTS :
  1. ÉCOUTE CLIENT ;
  2. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ;
  3. EXPÉRIENCE CLIENT ET QUALITÉ DE SERVICE ;
  4. BONNES PRATIQUES INTERNES ;
  5. PILOTAGE DE LA PERFORMANCE.
- CRÉER LES CONDITIONS POUR MOTIVER SES ÉQUIPES À PLEINEMENT SATISFAIRE ET FIDÉLISER LES CLIENTS.
- FAIRE AVANCER SES PROJETS POUR LA RELATION CLIENT DE SON ENTREPRISE.

### PROFIL

- RESPONSABLE RELATION CLIENT EN PRISE DE FONCTION.
- CADRE EN CHARGE DE LA RELATION CLIENT OU DÉSIRANT PRENDRE EN CHARGE CETTE RESPONSABILITÉ. CADRE MARKETING ET COMMERCIAL. RESPONSABLE ADV, SAV, QUALITÉ, CHEF DE PROJET.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE



## PARTIE 1 : POSITIONNER LE PROJET RELATION CLIENT DANS L'ENTREPRISE (3 JOURS)

### 1 - DÉFINIR LE CADRE DE RESPONSABILITÉ DU RESPONSABLE RELATION CLIENT

- Définir son périmètre d'action.
- Transversalité de la mission.

### 2/ COMPRENDRE LES COMPORTEMENTS ACTUELS DES CLIENTS

- Les attentes du client "acteur" et omnicanal.
- Connaître sa cible : utiliser les études.

### 3/ CERNER LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT POUR L'ENTREPRISE

- Différencier transaction commerciale et relation client.
- Distinguer satisfaction et fidélisation.
- L'enjeu économique de la préférence client.
- Le contexte de la transformation numérique.

### 4/ MAÎTRISER LES BASES DU MARKETING RELATIONNEL

- Mesurer le capital client : valeur actuelle, potentielle et dans la durée.
- Segmenter : les clients à valeur.
- Cycle de vie du client, parcours client et expérience client : trois notions à distinguer.
- S'orienter "valeur pour le client".

### 5/ POSITIONNER LE "PROJET RELATION CLIENT" DE SON ENTREPRISE

- Définir ses objectifs Relation Client en lien avec la stratégie client de l'entreprise.
- Choisir les domaines où progresser.
- Concevoir un plan d'actions.
- Identifier les étapes visibles du projet.

## PARTIE 2 : ÉCOUTER LA VOIX DU CLIENT (2 JOURS)

### 1/ OPTIMISER ET COORDONNER LES CANAUX DE COMMUNICATION AVEC LE CLIENT

- Les différentes stratégies cross-canal.
- Faciliter et enrichir l'expérience cross-canal du client.

### 2/DIALOGUER AVEC SES CLIENTS : LES NOUVEAUX OUTILS

- La relation client digitale : web, mobile, médias sociaux, objets connectés.
- L'apport des médias sociaux : usages, atouts et limites.



## 3 / ORGANISER L'ÉCOUTE DE LA VOIX DU CLIENT

- Définir son périmètre d'action.
- Transversalité de la mission.

## 4 / DU RECUEIL DE LA VOIX DU CLIENT À L'IDENTIFICATION DES ATTENTES

- Distinguer les typologies d'attentes.
- Hiérarchiser les attentes des clients.
- Établir le diagramme des attentes sur le parcours client.

## 5 / CAPITALISER L'INFORMATION CLIENT

- Fonctions de la BDD clients.
- Tracer les informations clients.

## PARTIE 3 : GARANTIR LA SATISFACTION CLIENT (2 JOURS)

### 1/ COMPRENDRE LES SPÉCIFICITÉS DES ACTIVITÉS DE SERVICE

- Ce qui fait la spécificité des activités de service.
- L'offre de services au client.

### 2/ FORMULER UNE PROMESSE DE SERVICE ATTRACTIVE

- Fonder la promesse sur les attentes du client.
- Rédiger ses engagements de service.

### 3/ TENIR SA PROMESSE DE SERVICE : LA MAÎTRISE DES PROCESSUS

- Identifier les paramètres de l'expérience client.
- Comment garantir la satisfaction "du premier coup".

### 4 / FAIRE DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS UN LEVIER DE SATISFACTION CLIENTE DE SERVICE : LA MAÎTRISE DES PROCESSUS

- Relayer la Voix du Client vers le top management.
- Manager la satisfaction client : la réclamation, un outil transversal.
- Démarche et outils du management des réclamations.

### 5/ PILOTER LE PROGRÈS CONTINU DE LA QUALITÉ DE SERVICE

- Vérifier l'application des standards de service : clients mystères, audits internes...
- Monter un plan d'actions de progrès :
  - indicateurs, objectifs de progrès, plan d'actions, suivi.



## PARTIE 4 : MANAGER LE SERVICE CLIENT, AGIR TRANSVERSALEMENT (3 JOURS)

### 1/ MANAGER UN CENTRE DE RELATION CLIENT

- Concilier productivité, performance et relation client : choisir les indicateurs.
- Manager le capital humain : recrutement, intégration, parcours professionnel, formation, mobilité.
- Mobiliser les plateaux et maintenir la qualité du climat social.

### 2/ DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DES SUPERVISEURS ET SOUTIENS MÉTIER

- Développer l'exemplarité managériale dans la relation client.
- Coacher ses managers de terrain et développer l'esprit d'équipe.

### 3/ DIALOGUER AVEC LES AUTRES DIRECTIONS DE L'ENTREPRISE

- Communiquer pour porter l'image de la relation client en interne.
- Influencer sans autorité statutaire.
- Porter le projet Relation Client.
- Gérer les résistances des acteurs.

# ARGUMENTER, NÉGOCIER, CONVAINCRE



## PAR GT FORMATIONS



### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



### Durée

2 jours (14 heures)



### Groupe :

10 personnes maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



### Dates et lieux :

À A définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 800€

Intra : 2500€

Sur mesure : Demandez un devis

### L'ACTION :

VENDRE SES IDÉES ET CONVAINCRE SES INTERLOCUTEURS

### LES OBJECTIFS :

- IDENTIFIER LES BASES DE LA COMMUNICATION ET LES OBSTACLES
- MAÎTRISER LES TECHNIQUES D'ARGUMENTATION FACTUELLE
- LES BASES DE LA NÉGOCIATION COMMERCIALE/ LES ÉTAPES DE LA VENTE
- APPRENDRE À ADAPTER L'ARGUMENTAIRE À SON INTERLOCUTEUR
- RECHERCHER LES MOTIVATIONS POUR ÉTABLIR UNE STRATÉGIE D'INFLUENCE

### PROFIL

TOUTE PERSONNE AMENÉE À TRAVAILLER EN ÉQUIPE FONCTIONNELLE OU EN PROJET

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT
- JEUX DE RÔLES
- SITUATION DE VENTE SUR DES CAS D'ENTREPRISE

# ARGUMENTER, NÉGOCIER, CONVAINCRE



## JOUR 1

### 1/ ARGUMENTER AVEC AISANCE

- Appréhender la démarche générale
- Définir un objectif précis
- Analyser la situation et choisir une stratégie adaptée
- Recenser ses arguments avec le CAP
- Adapter son CAP au SONCAS
- Anticiper les objections
- Structurer son intervention

### 2/ CONVAINCRE

- Écouter et comprendre son interlocuteur
- Reformuler pour engager
- Questionner et lever non-dits et objections avec le méta-modèle
- Repérer le profil de personnalité de son interlocuteur et s'adapter
- Renforcer son impact avec les effets persuasifs
- Développer son sens de la répartie

## JOUR 2

### 5/ NÉGOCIATION

- Poser le cadre de la négociation
  - Évaluer la négociabilité de la situation
  - Contractualiser et conclure
  - Anticiper et gérer les situations déstabilisantes : effet colombo, bluff, mauvaise Répondre
- aux critiques et attaques injustifiées
- Adopter postures et gestuelles congruentes
  - S'exprimer fermement sans agresser
  - Savoir stopper la négociation afin de préserver la relation

# LES NÉGOCIATIONS COMMERCIALES COMPLEXES



## PAR GT FORMATIONS



### Prérequis

Maîtriser les fondamentaux de la négociation commerciale.



### Durée

2 jours (14 heures)



### Groupe :

12 personnes maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



### Dates et lieux :

À définir

### Contact :

[elodie@gtformations.com](mailto:elodie@gtformations.com)

### Tarifs :

Inter : 501€

Intra : 2501€

Sur mesure : Demandez un devis

### L'ACTION :

CETTE FORMATION À LA NÉGOCIATION PERMET AUX NÉGOCIATEURS D'APPRÉHENDER TOUTES LES FACETTES DES NÉGOCIATIONS COMPLEXES : STRATÉGIES, TACTIQUES, COMPORTEMENTS GAGNANTS.

### LES OBJECTIFS :

- CONSTRUIRE SA STRATÉGIE ET SA TACTIQUE EN NÉGOCIATION COMMERCIALE COMPLEXE.
- MENER SES NÉGOCIATIONS EN COMBINANT SOUPLESSE ET FERMETÉ.
- RÉSISTER À LA PRESSION DES NÉGOCIATIONS À FORT ENJEU.

### PROFIL

NÉGOCIATEUR CONFIRMÉ : INGÉNIEUR COMMERCIAL, RESPONSABLE COMPTES CLÉS, RESPONSABLE GRANDS COMPTES, CHEF DE PROJET, RESPONSABLE ET DIRECTEUR COMMERCIAL.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE

# LES NÉGOCIATIONS COMMERCIALES COMPLEXES



## JOUR 1

### 1/ AGIR EN AMONT DE LA NÉGOCIATION

- Les spécificités des négociations de haut niveau.
- Choisir sa posture de négociateur, repérer celle de l'autre.
- Intégrer les priorités des acheteurs pour mieux y répondre.

### 2/ DÉFINIR SA STRATÉGIE DE NÉGOCIATION

- Déterminer tous les points à négocier.
- Identifier ses propres intérêts et ceux probables de ses interlocuteurs.
- Mesurer les enjeux pour chaque partie.
- Formuler ses propres objectifs, déterminer sa MESORE.

### 3/ CONSTRUIRE SA TACTIQUE

- Analyser le rapport de forces :
  - les 6 curseurs du pouvoir.
- Identifier tous les acteurs en présence.
- Anticiper les tactiques des acteurs :
  - la matrice des ressources.
- Construire sa propre tactique.

## JOUR 2

### 4/ ADAPTER SA TACTIQUE ET SA COMMUNICATION

- Établir la relation, donner le ton.
- Définir avec son interlocuteur l'objectif à atteindre.
- Sortir de la négociation sur les positions.
- Rechercher les intérêts.
- Rééquilibrer les pouvoirs en permanence.
- Adapter son style de négociateur à celui du client.

### 5/ CONDUIRE L'ENTRETIEN DE NÉGOCIATION JUSQU'À LA RÉUSSITE

- Savoir rester centré sur l'objectif.
- Rechercher les options possibles, les évaluer :
  - la matrice des objectifs.
- Faire s'engager et conclure.

# LES NÉGOCIATIONS COMMERCIALES NIVEAU 1



## PAR GT FORMATIONS



### Prérequis

Maîtriser les fondamentaux de la négociation commerciale.



### Durée

2 jours (14 heures)



### Groupe :

10 personnes maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



### Dates et lieux :

À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 401€

Intra : 2001€

Sur mesure : Demandez un devis

### L'ACTION :

CETTE FORMATION À LA NÉGOCIATION COMMERCIALE PROPOSE UNE APPROCHE UNIQUE ET MET À VOTRE DISPOSITION TOUTES LES CONDITIONS POUR DEVENIR UN NÉGOCIATEUR EFFICACE ET PLUS SEREIN. ELLE ABORDE TANT LA PARTIE MÉTHODES DE LA NÉGOCIATION COMMERCIALE QUE LA DIMENSION COMPORTEMENTALE ET VOUS APPORTE LES RÉFLEXES ET TECHNIQUES POUR RÉSISTER À LA PRESSION CROISSANTE DE VOS CLIENTS.

### LES OBJECTIFS :

- CONSTRUIRE SA STRATÉGIE ET SA TACTIQUE EN NÉGOCIATION COMMERCIALE COMPLEXE.
- MENER SES NÉGOCIATIONS EN COMBINANT SOUPLESSE ET FERMETÉ.
- RÉSISTER À LA PRESSION DES NÉGOCIATIONS À FORT ENJEU.

### PROFIL

COMMERCIAL, TECHNICO-COMMERCIAL, INGÉNIEUR D'AFFAIRES ROMPUS À LA PRATIQUE DES TECHNIQUES DE VENTE ET DEVANT NÉGOCIER SES CONDITIONS. ENTREPRISE QUI SOUHAITE OFFRIR À SES COMMERCIAUX DES TECHNIQUES DE NÉGOCIATION POUR AUGMENTER LA RENTABILITÉ DE SES VENTES.

### PRÉ REQUIS

LA MAÎTRISE DES TECHNIQUES DE VENTE, OU BIEN LE SUIVI PRÉALABLE DU STAGE "TECHNIQUES DE VENTE - NIVEAU 1" VOUS PERMETTRA DE MIEUX PROFITER DES APPORTS DE CE STAGE.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE

# LES NÉGOCIATIONS COMMERCIALES NIVEAU 1



## JOUR 1

### 1/ ANTICIPEZ POUR MIEUX NÉGOCIER !

- Vendre avant de négocier.
  - Identifier l'impact d'un effort sur les conditions de vente sur sa rentabilité.
  - Mesurer les enjeux de la négociation :
    - pour soi, pour le négociateur.
  - Prévoir sa solution de repli.
- Mise en situation  
Mise en situation de négociation simple

### 2/ OSEZ AFFICHER LA VALEUR DE VOTRE OFFRE !

- Fixer des objectifs ambitieux.
- Déterminer ses marges de manœuvre.
- Préparer ses arguments.
- Affiner sa tactique :
  - la matrice des objectifs.

Mise en situation  
Exercice pratique de préparation de négociation

### 3/ RÉSISTEZ À L'OBJECTION PRIX !

- Oser mettre la barre haut.
  - Valoriser son prix sans le justifier.
  - Résister aux demandes de concession.
- Mise en situation  
Entraînement : défendre son prix

## JOUR 2

### 4/ OBTENEZ DES CONTREPARTIES !

- Identifier des contreparties à forte valeur ajoutée pour son entreprise.
- Donner envie au négociateur d'échanger :
  - sortir de la négociation sur les positions.
- Obtenir l'engagement sur la contrepartie.

Mise en situation  
Exercice de recherche de contreparties

# LES NÉGOCIATIONS COMMERCIALES NIVEAU 1



## 5 - LIMITEZ VOS CONCESSIONS !

- Dire non à certaines concessions.
- Orienter les demandes de votre client vers des concessions :
  - moins coûteuses ;
  - non récurrentes.
- Montrer qu'il n'y a plus rien à négocier.

Mise en situation

Application à sa négociation

## 6 - ENGAGEZ-VOUS VERS LA CONCLUSION !

- Éviter la négociation "salami".
- Verrouiller la négociation avec une méthode en deux étapes.
- Rester serein face aux tentatives de déstabilisation.

Mise en situation

Entraînement avec mise en compétition de deux équipes

# LES NÉGOCIATIONS

## COMMERCIALES NIVEAU 2



### PAR GT FORMATIONS



#### Prérequis

Avoir une bonne pratique de la négociation...



#### Durée

2 jours (14 heures)



#### Groupe :

10 personnes maximum



#### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



#### Dates et lieux :

À définir

#### Contact :

elodie@gtformations.com

#### Tarifs :

Inter : 501€

Intra : 2501€

Sur mesure : Demandez un devis

#### L'ACTION :

CETTE FORMATION DE PERFECTIONNEMENT À LA NÉGOCIATION, PAR SON FORMAT CENTRÉ SUR LA PRATIQUE ET L'ENTRAÎNEMENT, PERMET AUX COMMERCIAUX D'ACQUÉRIR LES OUTILS ET RÉFLEXES POUR REPÉRER, SE PRÉPARER ET MENER EFFICACEMENT SES NÉGOCIATIONS DANS LES CONTEXTES PLUS COMPLEXES - INTERLOCUTEURS MULTIPLES, RAPPORT DE FORCES DÉSÉQUILIBRÉ - ET À FORT ENJEU.

#### LES OBJECTIFS :

- ABORDER AVEC CONFIANCE LES NÉGOCIATIONS À ENJEU.
- METTRE EN ŒUVRE SA TACTIQUE DE NÉGOCIATION.
- SORTIR DU RAPPORT DE FORCES.
- GARDER LE CAP FACE À DES NÉGOCIATEURS DIFFICILES.

#### PROFIL

- COMMERCIAL EXPÉRIMENTÉ SOUHAITANT PERFECTIONNER SON APPROCHE DE LA NÉGOCIATION.
- RESPONSABLE COMPTES CLÉS RÉGIONAL, NATIONAL.
- RESPONSABLE GRANDS COMPTES.

#### PRÉ REQUIS

LA FORMATION "NÉGOCIATION COMMERCIALE - NIVEAU 1 " EST UN BON PRÉALABLE.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT /APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE

# LES NÉGOCIATIONS COMMERCIALES NIVEAU 2



## JOUR 1

### 1/ PRÉPARER SA TACTIQUE DE NÉGOCIATION

- Repérer le niveau d'enjeu pour son client.
- Repérer le niveau d'enjeu pour soi et pour son entreprise.
- Identifier les interlocuteurs impliqués chez le client.
- Connaître la personnalité de négociateur de son client/prospect.

### 2/ RÉTABLIR LE RAPPORT DE FORCES DÈS LE DÉBUT DE LA NÉGOCIATION

- Les manœuvres de déstabilisation en négociation :
  - le temps ;
  - le choix ;
  - le poids ;
  - l'influence ;
  - l'information ;
  - la sanction.
- Savoir temporiser pour ne pas négocier en situation défavorable.
- Utiliser ses propres leviers pour rétablir le rapport de forces en négociation.

## JOUR 2

### 3/ FAIRE VALOIR SES ARGUMENTS AVEC ASSERTIVITÉ

- Identifier ses tendances naturelles à l'affirmation de soi.
- S'approprier les réflexes gagnants d'affirmation de soi.
- Surmonter trois types de difficultés en négociation :
  - "mur de pierre" ;
  - "attaques agressives" ;
  - "manipulations".

### 4/ DÉVELOPPER SES RESSOURCES PERSONNELLES POUR NÉGOCIER PROFITABLEMENT

- Repérer et désamorcer ses propres croyances négatives en matière de négociation.
- Repérer celles de son interlocuteur.
- Développer sa capacité à négocier en rétablissant une position d'égal à égal.

# TECHNIQUES DE VENTE NIVEAU 1



## PAR GT FORMATIONS



### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



### Durée

3 jours (21 heures)



### Groupe :

10 personnes maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



### Dates et lieux :

À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 601€

Intra : 2801€

Sur mesure : Demandez un devis

### L'ACTION :

PARCE QUE LA VENTE EST UN MÉTIER, PARCE QU'EN MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX EST INCONTOURNABLE, CETTE FORMATION À LA VENTE APPORTE AUX NOUVEAUX COMMERCIAUX LES TECHNIQUES ET RÉFLEXES ÉPROUVÉS PAR LES MEILLEURS PROFESSIONNELS DE LA VENTE.

### LES OBJECTIFS :

- S'ADAPTER AUX NOUVELLES ATTENTES DES CLIENTS B TO B.
- ACQUÉRIR LES TECHNIQUES ET OUTILS DE LA VENTE.
- MAÎTRISER LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE L'ENTRETIEN DE VENTE.

### PROFIL

- TOUT COMMERCIAL EN PRISE DE FONCTION OU SOUHAITANT ACQUÉRIR LES TECHNIQUES DE VENTE.
- TOUTE PERSONNE SOUHAITANT S'ORIENTER VERS UN MÉTIER COMMERCIAL.
- VENDEUR EN FONCTION SOUHAITANT S'AMÉLIORER SUR LES "FONDAMENTAUX" DES TECHNIQUES DE VENTE ET DES ATTITUDES COMMERCIALES.
- PERSONNES EN RECONVERSION PROFESSIONNELLE, ENTREPRENEURS AYANT À VENDRE DANS LE CADRE DE LEUR ACTIVITÉ.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE



## JOUR 1

### 1. RÉFLEXE I : CERNER LES ATTENTES CLIENTS DANS SA DÉMARCHE COMMERCIALE

- S'adapter aux nouveaux comportements d'achat des clients B to B.
  - Intégrer les différentes étapes du processus de vente.
- Mise en situation  
Séquence "vos clients sont dans la salle"

### 2. RÉFLEXE II : CIBLER SON CLIENT OU PROSPECT POUR MENER UN RENDEZ-VOUS COMMERCIAL UTILE

- Fixer son objectif : ambitieux et réaliste.
  - Collecter les informations en amont : Web, réseaux sociaux.
- Mise en situation  
Training "trouver l'information"

### 3. RÉFLEXE III : CONTACTER POUR ENCLENCHER LE DIALOGUE

- Donner envie par une prise de contact positive et motivante.
  - Susciter l'intérêt par une accroche vendeuse.
  - Créer l'interaction avec le client.
- Mise en situation  
• Training "la prise de contact"

## JOUR 2

### 4. RÉFLEXE IV : CONNAÎTRE LES BESOINS DU CLIENT POUR ADAPTER SON OFFRE

- Tout découvrir de la situation, des besoins du client.
  - Déterminer les motivations réelles.
  - Questionner le client : techniques et bonnes pratiques.
- Mise en situation  
Training "les meilleures questions"

### 5. RÉFLEXE V : CONVAINCRE DES BÉNÉFICES DE L'OFFRE POUR PERSUADER D'ACHETER

- Construire et présenter des arguments percutants.
  - Valoriser son prix.
  - Répondre en souplesse aux objections du client.
- Mise en situation  
• Training "argumentation" et "objections"



## JOUR 3

### 6- RÉFLEXE VI : CONCLURE LA VENTE POUR EMPORTER LA COMMANDE

- Saisir le bon moment pour conclure : les "feux verts" de la conclusion.
  - Engager le client à l'achat.
  - Verrouiller la suite à donner et les engagements mutuels.
- Mise en situation  
Cas pratique sur toutes les étapes de la vente

### 7- RÉFLEXE VII : CONSOLIDER LA RELATION POUR MIEUX FIDÉLISER LE CLIENT

- Assurer le suivi après la vente.
  - Rester dans le paysage du client pour fidéliser et revendre.
- Mise en situation
- Vidéo repère des bonnes pratiques de vente

### 4/ DÉVELOPPER SES RESSOURCES PERSONNELLES POUR NÉGOCIER PROFITABLEMENT

- Repérer et désamorcer ses propres croyances négatives en matière de négociation.
- Repérer celles de son interlocuteur.
- Développer sa capacité à négocier en rétablissant une position d'égal à égal.

# TECHNIQUES DE VENTE NIVEAU 2



## PAR GT FORMATIONS

 **Durée**  
2 jours (14 heures)

 **Groupe :**  
10 personnes maximum

 **Accessibilité**  
Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

 **Dates et lieux :**  
À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 400€

Intra : 2000€

Sur mesure : Demandez un devis

### L'ACTION :

VOUS PRATIQUEZ LA VENTE AVEC RÉUSSITE DEPUIS LONGTEMPS, VOUS MAÎTRISEZ BIEN LES TECHNIQUES DE QUESTIONNEMENT, D'ARGUMENTATION, DE RÉPONSE AUX OBJECTIONS, DE CONCLUSION... MAIS VOUS VOYEZ BIEN QUE CELA NE SUFFIT PAS POUR GAGNER ENCORE PLUS D'AFFAIRES ! LES MEILLEURS COMMERCIAUX SAVENT ADAPTER LEURS MÉTHODES, SELON QU'ILS SONT FACE À UN CLIENT FIDÈLE OU À UN PROSPECT AU BESOIN ENCORE FLOU.

### LES OBJECTIFS :

- REPÉRER LE NIVEAU DE MATURITÉ DU BESOIN CLIENT/PROSPECT.
- ADAPTER SES TECHNIQUES DE VENTE À CHAQUE SITUATION CLIENT.
- CONVAINCRE LE CLIENT/PROSPECT DANS TOUTES LES SITUATIONS EN DÉVELOPPANT LES TECHNIQUES ADAPTÉES.

### PROFIL

COMMERCIAL, INGÉNIEUR COMMERCIAL, TECHNICO-COMMERCIAL, FAISANT DE LA VENTE EN FACE-À-FACE, QUI SOUHAITE SE PERFECTIONNER EN INTÉGRANT DE NOUVELLES COMPÉTENCES.

### PRÉ REQUIS

COMMERCIAL, INGÉNIEUR COMMERCIAL, TECHNICO-COMMERCIAL, FAISANT DE LA VENTE EN FACE-À-FACE, QUI SOUHAITE SE PERFECTIONNER EN INTÉGRANT DE NOUVELLES COMPÉTENCES. IL EST CONSEILLÉ D'AVOIR UNE BONNE PRATIQUE DES TECHNIQUES DE VENTE OU DE SUIVRE LE MODULE DE PRÉPARATION "TECHNIQUES DE VENTE - NIVEAU 1"

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE



## JOUR 1

### 1/ ADAPTER SON APPROCHE COMMERCIALE AUX BESOINS CLIENT

- Identifier le niveau de maturité du besoin du client/prospect.
- Repérer les 4 situations de vente.
- Adopter le réflexe vente AGILE.

Mise en situation

Exercice de découverte

### 2/ CO-CONSTRUIRE LA SOLUTION : LA VENTE CONSEIL

- Les situations de vente conseil.
- Faire exprimer le besoin client.
- Découvrir les besoins implicites.
- Construire avec le client la solution la plus adaptée.
- Aider à prendre sa décision.

Mise en situation

Entraînement : les questions impliquantes

### 3/ CRÉER LE BESOIN : LA VENTE PERSUASIVE

- Faire la différence rapidement avec la "bande annonce".
- Faire prendre conscience de problèmes à venir.
- Montrer les risques pour le client d'une non-action.
- Donner envie de changer.

Mise en situation

- Entraînement : créer le besoin

## JOUR 2

### 4/ SE DIFFÉRENCIER PAR SON EXPERTISE : VENTE RÉACTIVE

- Les situations de vente réactive.
- Explorer toutes les facettes du besoin client pour comprendre parfaitement la demande.
- Se différencier avec l'argumentation concurrentielle.
- Résister aux demandes du client.

### 5/ ACCÉLÉRER L'ENVIE DE CHANGER : LA VENTE CRÉATIVE

- Les situations de vente créative.
- Créer la solution appropriée.
- Accélérer le besoin de changer :
  - o les effets d'éloquence.
- Dépasser les ultimes réticences.

Mise en situation

- Jeu de la persuasion

# LES FONDAMENTAUX DU MARKETING



## PAR GT FORMATIONS

 **Prérequis**  
Aucun

 **Durée**  
2 jours (14 heures)

 **Groupe :**  
10 personnes maximum

 **Accessibilité**  
Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

 **Dates et lieux :**  
À définir

**Contact :**  
elodie@gtformations.com

**Tarifs**  
Inter : 310€  
Intra : 2000€  
Sur mesure :

Demandez un devis

### L'ACTION :

MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DU MARKETING AFIN DE SAVOIR SE FIXER DES OBJECTIFS COMMERCIAUX ET ÊTRE EN MESURE D'ÉTABLIR UNE STRATÉGIE MARKETING

### LES OBJECTIFS :

- ACQUÉRIR DES OUTILS D'ANALYSE DU MARCHÉ EFFICACES ET ADAPTÉS À SES BESOINS POUR AVOIR UNE VISION GLOBALE DE L'ESPRIT MARKETING
- ÉLABORER DES STRATÉGIES MARKETING ET COMMERCIALES DIRECTEMENT APPLICABLES POUR DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES ET CRÉER DE LA VALEUR
- OPTIMISER SON « MIX MARKETING » (PRODUIT, PRIX, COMMUNICATION, DISTRIBUTION)
- S'APPROPRIER LES CONCEPTS, TECHNIQUES ET OUTILS DU MARKETING

### PROFIL

- CHEF DE PRODUIT
- CRÉATIF - INGÉNIEUR - COMMERCIAL
- TOUTE PERSONNE SOUHAITANT CONTRIBUER À L'ACTION MARKETING

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE



## JOUR 1

### 1/ MARKETING ET ENTREPRISE

- Définition et particularités du marketing
- Le développement du marketing
- L'esprit et la démarche marketing
- Les acteurs de la démarche marketing
- Les trois missions du marketing : diagnostic, recommandation et mise en œuvre.
- Les évolutions du marketing : Web-marketing, médias sociaux, tendances clés.

### 2/ STRATÉGIE ET PLAN MARKETING

- Plan stratégique
- Segmentation et ciblage, démarche de segmentation
- Positionnement
- Matrices marketing

### 3/ LE MIX MARKETING

- Découverte des 4 P : Produits, Prix, Place, Promotion.

### 4/ LE PRODUIT

- La politique de produit, les composantes
- Concept et cycle de vie
- Gestion d'une gamme de produits
- Développement d'un nouveau produit



## JOUR 2

### 5/ LE PRIX

- Méthodes de tarification
- Estimation des coûts
- Évaluation de la demande
- Analyse de la concurrence et benchmarking

### 6/ LA DISTRIBUTION

- Les principaux circuits de distribution
- Les différentes formes de commerce
- Sélection d'un circuit de distribution
- Techniques de vente et merchandising

### 7/ LA PROMOTION

- Politique et formes de communication
- Élaboration de la politique de communication
- Communication media et hors media
- Diversité et exemple d'actions de promotion
- Diversité et exemples d'actions de marketing direct, nouvelles orientations
- Suivi et contrôle des actions mises en place
- Assurer le relais interne avec les autres services et la DG
- Mise en oeuvre du contrôle des performances
- Tableaux de suivi
- Mesures correctives

# MARKETING STRATÉGIQUE



## PAR GT FORMATIONS



### Durée

2 jours (14 heures)



### Groupe :

12 personnes  
maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



### Dates et lieux :

À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 380€

Intra : 2000€

Sur mesure :

Demandez un devis

### L'ACTION :

COMPRENDRE LES PRINCIPES DU MARKETING STRATÉGIQUE POUR TROUVER LE BON SEGMENT À EXPLOITER, INNOVER EN FABRICANT DES PRODUITS ADAPTÉS AUX BESOINS RÉELS DES CLIENTS AFIN DE GAGNER EN COMPÉTITIVITÉ.

### LES OBJECTIFS :

- COMPRENDRE LE MARKETING STRATÉGIQUE
- ÉTABLIR UN PLAN D'ACTION COMMERCIAL PERMETTANT DE DÉCLINER LA STRATÉGIE SECTORIELLE (PAR PRODUIT ET/OU MARCHÉ) POUR ACCOMPAGNER LES OBJECTIFS DE CROISSANCE
- MAÎTRISER SON POSITIONNEMENT
- DÉTERMINER UNE CIBLE EFFICACE

### PROFIL

- RESPONSABLE MARKETING
- CHEF DE SECTEUR/ CHEFS DES VENTES, DIRECTEURS COMMERCIAUX
- CHEF DE PRODUIT
- DIRIGEANTS DES PME / TPE
- CRÉATEURS D'ENTREPRISES OU PORTEUR DE PROJET

### PRÉ REQUIS

IL EST RECOMMANDÉ DE CONNAÎTRE LES FONDAMENTAUX DU MARKETING POUR SUIVRE LA FORMATION MARKETING STRATÉGIQUE

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- APPORTS THÉORIQUES ET PRATIQUES
- ÉTUDES DE CAS
- SUPPORT DE COURS PPT + LIVRET DU PARTICIPANT



## JOUR 1

### 1/ ANALYSE SECTORIELLE

- Marché, concurrence, clients, ciblage, opportunités.
- Segmentation des objectifs quantitatifs
- Segmentation des objectifs qualitatifs par segments (géographiques, clientèle,...)

### 2/ DÉFINITION DES MOYENS À METTRE EN OEUVRE

- Développer des stratégies selon les critères de segmentation
- Fixer un calendrier d'actions commerciales
- Déterminer un budget

### 3/ CONSTRUCTION DES ÉLÉMENTS DE SUIVI

- Indicateurs
- Tableaux de bords

## JOUR 2

### 4/ DÉTERMINATION DU CONCEPT DE LA VALEUR CLIENT

- Valeur produit
- Valeur de service
- Valeur du personnel
- Le coût financier
- Coût en temps

### 5/ LES OBJECTIFS DU MARKETING CLIENT

- Analyser son environnement commercial
- La définition du client, son mode de fonctionnement
- De la fonction de distribution-vente classique vers la relation "Business to Business"

### 6/ LES NOUVEAUX BESOINS CLIENTS

- Motivations personnelles
- Motivations professionnelles

# MARKETING OPÉRATIONNEL



## PAR GT FORMATIONS

 **Durée**  
2 jours (14 heures)

 **Groupe :**  
12 personnes maximum

 **Accessibilité**  
Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

 **Dates et lieux :**  
À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 380€

Intra : 2000€

Sur mesure :

Demandez un devis

### L'ACTION :

COMPRENDRE LA LOGIQUE DU MARKETING OPÉRATIONNEL POUR L'APPLIQUER AU SEIN DE SA SOCIÉTÉ.

### LES OBJECTIFS :

- MAÎTRISER L'ENSEMBLE DES TECHNIQUES
- FAIRE LE LIEN AVEC LE MARKETING STRATÉGIQUE
- INTÉGRER LE MARKETING OPÉRATIONNEL DANS SON PLAN MARKETING ET D'ACTIONS COMMERCIALES

### PROFIL

- RESPONSABLES MARKETING
- COMMERCIAUX
- CHEFS DE PRODUITS ET DE PROJET
- TOUTE PERSONNE SOUHAITANT AVOIR UNE CULTURE MARKETING

### PRÉ REQUIS

IL EST RECOMMANDÉ DE CONNAÎTRE LES FONDAMENTAUX DU MARKETING POUR SUIVRE LA FORMATION MARKETING OPÉRATIONNEL

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- APPORTS THÉORIQUES ET PRATIQUES
- TESTS ET AUTODIAGNOSTICS
- ÉTUDES DE CAS
- SUPPORT DE COURS PPT + LIVRET DU PARTICIPANT



## JOUR 1

### 1/ SITUER LE MARKETING OPÉRATIONNEL DANS L'ENTREPRISE

- La différence avec le marketing stratégique
- La nécessité de transformer les stratégies en tactiques commerciales
- Assurer le lien avec la fonction commerciale et les forces de vente
- Comprendre les besoins de la clientèle

### 2/ LES PRINCIPES ET CONCEPTS DE BASE DU MARKETING OPÉRATIONNEL

- Le triptyque cible / segmentation / positionnement
- Les couples produit / marché
- L'avantage concurrentiel
- Redéfinir son marketing-mix
- Mettre en place un plan d'action
- Définir des objectifs SMART
- Définir des outils de contrôle (tableaux de bord, reporting, indicateurs....)

## JOUR 2

### 3/ OUTILS ET TECHNIQUES

- Apport du marketing direct : fichiers, BDD, techniques de conquêtes et de fidélisation, médias, actions
- Considérer les techniques de promotion des ventes
- Le sponsoring, les relations presse et les autres techniques hors médias
- Intégrer Internet dans son marketing opérationnel
- Interactions avec la force de vente : stimulations et incentives, supports et aide à la vente
- Les apports de la gestion de la relation client (CRM) : calculer et manager la valeur des clients
- Merchandising, PLV et théâtralisation du point de vente
- Les foires et salons

# MARKETING COMMERCIAL



## PAR GT FORMATIONS

 **Durée**  
2 jours (14 heures)

 **Groupe :**

12 personnes  
maximum

 **Accessibilité**  
Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

 **Dates et lieux :**  
À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs:

Inter : 500€

Intra : 2000€

Sur mesure

Demandez un devis

### L'ACTION :

MAÎTRISER LES BASES DU MARKETING COMMERCIAL AFIN D'ÉTABLIR UN PLAN D'ACTIONSCOMMERCIALES

### LES OBJECTIFS :

- COMPRENDRE LES CONCEPTS FONDAMENTAUX DU MARKETING
- SITUER LA FONCTION MARKETING DANS L'ENTREPRISE
- S'INITIER AUX TECHNIQUES DE BASE
- APPRÉHENDER LES ÉVOLUTIONS DU MÉTIER

### PROFIL

- COLLABORATEURS DE L'ENTREPRISE SOUHAITANT COMPRENDRE LES FONDAMENTAUX DU MARKETING ET S'INITIER AUX TECHNIQUES DE BASE
- COMMERCIAUX
- REVENEURS/DISTRIBUTEURS
- TOUTE PERSONNE SOUHAITANT ÉVOLUER VERS LE MARKETING

### PRÉ REQUIS

AVOIR DÉJÀ UNE EXPÉRIENCE DE LA VENTE.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT /APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE



## JOUR 1

### 1/ SITUER LE MARKETING DANS L'ENTREPRISE

- Les différents niveaux de marketing : stratégique, opérationnel
- Les différents types de clients : privés, public, BtoB (entreprises), BtoC (particuliers)
- Comprendre la démarche marketing et intégrer la trilogie besoin, marché, produit
- Traiter les objections avec méthode
- Comprendre l'importance des systèmes d'informations et des BDD (bases de données)
- Assurer le relais interne avec les autres services et la DG

### 2/ MAÎTRISER LES CONNAISSANCES FONDAMENTALES

- Comprendre le comportement de ses consommateurs / clients
- Les différentes études : Qualitatives, quantitatives ?
- L'importance du positionnement et de la segmentation
- a veille concurrentielle

## JOUR 2

### 3/ ANTICIPER LES ÉVOLUTIONS DU MARKETING

- Le marketing dans les différents secteurs d'activités : industriel, service, bancaire.
- Les nouveaux concepts : marketing amont, category management, trade marketing ?
- Le marketing-mix élargi : promotions, force de vente, marketing direct?
- Mieux connaître ses clients et rester en contact permanent

### 4/ ETABLIR SON PLAN MARKETING ET SON PLAN D'ACTIONS COMMERCIALES

- L'apport du benchmarking
- Construire sa stratégie marketing avec les 4P (marketing-mix)
- Développer son marketing relationnel (CRM)
- Construire son plan marketing et son plan d'actions commerciales

# Pôle RH / développement personnel



# LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES



## PAR GT FORMATIONS



### Durée

9 jours (63 heures)



### Groupe :

10 personnes maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



### Dates et lieux :

À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 501€

Intra : 3001€

Sur mesure :

Demandez un devis

### L'ACTION :

CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA D'ACQUÉRIR LES MÉTHODES ET OUTILS POUR ENTRER EFFICACEMENT DANS LA LOGIQUE GPEC.

### LES OBJECTIFS :

- METTRE EN PLACE UNE GPEC ET BÂTIR DES PLANS D'ACTIONS ADAPTÉS.
- BÂTIR OU OPTIMISER UN RÉFÉRENTIEL EMPLOI-COMPÉTENCES.
- LIER FORMATION ET COMPÉTENCES ET ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS.
- ORGANISER LA MOBILITÉ ET LA GESTION DES CARRIÈRES.
- IDENTIFIER ET DÉVELOPPER LES POTENTIELS ET TALENTS.

### PROFIL

- RESPONSABLE DU DÉVELOPPEMENT RH, RRH, RESPONSABLE FORMATION, RESPONSABLE DE LA GESTION DES CARRIÈRES ET DE LA MOBILITÉ INTERNE.
- GÉNÉRALISTE RH SOUHAITANT ACQUÉRIR L'ENSEMBLE DES OUTILS D'UNE DÉMARCHE COMPÉTENCES.
- TOUTE PERSONNE AMENÉE À METTRE EN PLACE UNE GPEC OU QUI SOUHAITE COMPRENDRE LES OUTILS COMPÉTENCES DÉJÀ EN PLACE DANS SON ENTREPRISE.

### PRÉ REQUIS

CETTE FORMATION NE NÉCESSITE PAS DE PRÉ REQUIS

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE

# LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES



## PARTIE 1 : BÂTIR UNE GPEC ET ÉLABORER SON RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES (3 JOURS)

- Identifier les enjeux et les bénéfices d'une démarche compétences au sein de son entreprise.
- Connaître les obligations légales en matière de GPEC et identifier les rubriques clés d'un accord GPEC.
- Utiliser des grilles d'analyse stratégique.
- Repérer les emplois sensibles et stratégiques de son organisation.
- Clarifier le vocabulaire de la GPEC :
  - o postes ;
  - o emploi-types ;
  - o métiers ;
  - o familles professionnelles.
- Quantifier les ressources sur chaque emploi-type (approche quantitative).
- Acquérir les méthodes pour élaborer son référentiel de compétences.
- Savoir définir des niveaux de compétences :
  - o grilles de niveaux génériques ;
  - o grilles de niveau spécifique.
- Évaluer et analyser les écarts entre les compétences requises par les emplois et les compétences détenues par les individus.
- Bâtir "la fusée des compétences" d'un collaborateur.

## PARTIE 2 : LIER FORMATION ET COMPÉTENCES (2 JOURS)

- Réaliser le diagnostic de la fonction formation et situer les évolutions.
- Articuler formation et GPEC.
- Connaître les obligations légales en matière de formation professionnelle.
- Bâtir un plan de formation orienté compétences :
  - o analyser le besoin ;
  - o identifier les niveaux d'objectifs ;
  - o constituer les éléments à fournir au CE.
- Mettre en place le plan de formation :
  - o cahier des charges ;
  - o ingénierie des dispositifs ;
  - o suivi du plan.
- Évaluer la formation.
- Innover en pédagogie et digitaliser les dispositifs.



## PARTIE 3 : DÉVELOPPER LA MOBILITÉ INTERNE (2 JOURS)

- Connaître les leviers et les freins de la démarche mobilité.
- Accompagner la mobilité interne en outillant ses processus.
- Déterminer les points clés des chartes de mobilité.
- Construire ou utiliser les aires de mobilité.
- Acquérir les techniques pour conduire un entretien de mobilité.
- Situer les obligations légales en matière d'entretiens professionnels :
  - o bilan à 6 ans ;
  - o enjeux et risques
- Gérer les cas complexes de mobilité :
  - o frustration ;
  - o mobilité subie ;
  - o accompagnement du changement ;
  - o gestion des seniors.

## PARTIE 4 : REPÉRER ET DÉVELOPPER LES POTENTIELS ET LES TALENTS (2 JOURS)

- Distinguer potentiels, hauts potentiels et talents.
- Se doter de grilles de critères de potentiel pour objectiver la démarche.
- Croiser performance et potentiel.
- Animer une revue de potentiel ou people review.
- Bâtir des plans de développement et de succession.
- Faire des managers de réels partenaires dans la détection et le développement des compétences.
- Identifier les évolutions et bonnes pratiques en matière de gestion des talents
  - o outils de développement et de fidélisation ;
  - o égalité des chances, etc.

# BÂTIR UNE GPEC AGILE



## PAR GT FORMATIONS



### Durée

3 jours (21 heures)



### Groupe :

10 personnes maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



### Dates et lieux :

À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 501€

Intra : 3001€

Sur mesure :

Demandez un devis

### L'ACTION :

CETTE FORMATION GPEC EST UNE FORMATION COMPLÈTE QUI PERMET AUX RESPONSABLES RH DE BÂTIR ET DE FAIRE VIVRE LA DÉMARCHE COMPÉTENCES AU SEIN DE LEURS ENTREPRISES, EN IMPLIQUANT LES MANAGERS ET EN UTILISANT DES MÉTHODES DE DÉPLOIEMENT PLUS AGILES POUR FACILITER SA DÉCLINAISON OPÉRATIONNELLE.

### LES OBJECTIFS :

- COMPRENDRE LES ENJEUX D'UNE GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES
- CONNAÎTRE LES OBLIGATIONS LÉGALES EN MATIÈRE DE GPEC, MOBILITÉ ET FORMATION.
- ACQUÉRIR UNE MÉTHODE POUR MENER UN PROJET GPEC EN IMPLIQUANT TOUS LES ACTEURS.
- CLARIFIER LE PÉRIMÈTRE D'ACTION PRIORITAIRE (EMPLOIS SENSIBLES OU STRATÉGIQUES).
- SE DOTER D'UN SAVOIR-FAIRE POUR BÂTIR DES CARTES MÉTIERS ET UN RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES.
- METTRE EN PLACE DES PLANS D' ACTIONS RH POUR RÉDUIRE LES ÉCARTS DE COMPÉTENCES.

### PROFIL

- DRH ET RESPONSABLE DES RH.
- CHEF DE PROJETS GPEC.
- RESPONSABLE DU DÉVELOPPEMENT RH, DE LA MOBILITÉ OU DE LA FORMATION DU SECTEUR PRIVÉ OU PUBLIC.

### PRÉ REQUIS

CETTE FORMATION NE NÉCESSITE PAS DE PRÉ REQUIS

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE



## JOUR 1

### 1/ POSITIONNER LA GPEC DANS LA POLITIQUE RH

- Identifier les enjeux de la GPEC et positionner la démarche au regard de la stratégie de l'entreprise.
- Cerner les obligations légales en matière de négociation GPEC.

### 2/ CONNAÎTRE ET S'APPROPRIER LE VOCABULAIRE ET LES OUTILS DE LA GPEC

- Clarifier le vocabulaire :
  - o postes ;
  - o emplois-types ;
  - o métiers ;
  - o familles professionnelles ;
  - o sous familles.
- Définir la notion de compétences.
- Identifier les différentes catégories de compétences.
- Savoir élaborer un dictionnaire de compétences.
- Utiliser les niveaux de compétences génériques et/ou spécifiques dans les dictionnaires, faciliter la compréhension et l'évaluation des compétences.
- S'entraîner à réaliser une carte des métiers et un référentiel de compétences à partir d'un cas fil rouge.

### 3/ INITIER UNE DÉMARCHE GPEC ET ANTICIPER LES ÉVOLUTIONS

- Identifier les 5 étapes d'une GPEC au service de la stratégie "Strategic Workforce Planning".
- Anticiper les évolutions majeures de son entreprise et leur impact sur les emplois et les compétences en utilisant la grille EMOFF.
- Définir et identifier les emplois sensibles et stratégiques.
- Cibler la démarche (choix du périmètre prioritaire).



## JOUR 2

### 4/ MESURER LES ÉCARTS DE COMPÉTENCES QUALITATIFS ET QUANTITATIFS

- Analyser et visualiser les écarts quantitatifs :
  - o élaborer la pyramide des âges et des anciennetés.
  - o faire des projections d'effectifs.
- Connaître et choisir les outils d'analyse qualitative :
  - o évaluer la performance et les compétences individuelles.
  - o visualiser les écarts de compétences entre les compétences détenues et les compétences requises.
  - o élaborer la fusée des compétences d'un collaborateur.
  - o élaborer la matrice des compétences collectives de l'équipe et en tirer des analyses pour le futur.

## JOUR 3

### 5/ METTRE EN PLACE DES PLANS D'ACTIONS RH POUR RÉDUIRE LES ÉCARTS

- Identifier les leviers d'actions RH adaptés (organisation, recrutement, mobilité, etc.).
- Mettre en œuvre et suivre les plans d'actions RH et chiffrer.
- Argumenter ses choix auprès d'un comité de direction (matrice de décision).

### 6/ RÉUSSIR ET FAIRE VIVRE SA DÉMARCHE GPEC

- Identifier les facteurs clés de réussite et points de vigilance.
- Communiquer et impliquer les différents acteurs (DG, managers, salariés et instances représentatives).
- Faire de la GPEC un pivot pour les politiques RH :
  - o connecter le plan de formation à la stratégie de l'entreprise.
  - o faciliter les recrutements en s'appuyant sur les référentiels compétences.
  - o développer toutes les mobilités en lien avec les emplois cibles.
  - o identifier les talents et préparer la relève sur les emplois critiques.

# GESTION DES CONFLITS



## PAR GT FORMATIONS



### Durée

2 jours (14 heures)



### Groupe :

10 personnes maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



### Dates et lieux :

À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs

Inter : 400€

Intra : 2200€

Sur mesure :

Demandez un devis

### L'ACTION :

GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT AU SEIN D'UNE ENTREPRISE

### LES OBJECTIFS :

- APPRÉHENDER LE FONCTIONNEMENT D'UN CONFLIT ET LE PRINCIPE DE MÉDIATION
- ANTICIPER, PRÉVENIR LES CONFLITS PROFESSIONNELS
- COMPRENDRE LES SIGNES AVANT-COUREURS DE CRISES
- IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS DYSFONCTIONNEMENTS ET APPRÉHENDER DES MÉTHODES DE RÉOLUTION
- ADAPTÉES À CHAQUE SITUATION

### PROFIL

- CADRES, MANAGERS/RESPONSABLES DE SERVICE
- CONSEILLER/MÉDIATEUR

### PRÉ REQUIS

IL EST RECOMMANDÉ D'AVOIR DES FONCTIONS MANAGÉRIALES POUR SUIVRE LA FORMATION GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE



## JOUR 1

### 1/ GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE : COMPRENDRE LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Expériences vécues : Les causes possibles d'un conflit interne
- Appréhender la notion de conflits dans une entreprise

### 2/ QU'EST CE QU'UN CONFLIT EN ENTREPRISE ?

- Focus sur le principe de conflit et compétition
- Focus sur le principe de conflit et coopération
- Les différents types de conflit
  - o Les conflits intrapsychiques, interpersonnels et intergroupes
  - o Les conflits extrinsèques et émotionnels
  - o Les conflits d'intérêts et d'opinions
  - o Les conflits fonctionnels et dysfonctionnels
  - o Les conflits constructifs et destructifs

### 3/ L'ÉVOLUTION DES CONFLITS DANS UNE ENTREPRISE

- Les phases d'un conflit intra-entreprise
- Les différentes sources d'un conflit
  - o Les facteurs personnels
  - o Les facteurs structurels
  - o La notion de perception

### 4/ COMPRENDRE LA GENÈSE DES CONFLITS POUR MIEUX LES GÉRER

- Observer, être vigilant, avoir des attitudes positives, donner l'exemple
- La distorsion croissante d'un message
- L'incompréhension, genèse du stress et des conflits
- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux des salariés



## JOUR 2

### 5/ LES MÉCANISMES PERMETTANT DE RÉSOUDRE LES CONFLITS

- Les méthodes de résolution des conflits : forcing/ domination, l'apaisement, le désengagement, la collaboration, le compromis
- Identifier une méthode appropriée à votre contexte et à la situation : adopter la bonne stratégie
- Les différentes personnalités au travail
- Faire appel à un médiateur d'entreprise

### 6/ LE CAS PARTICULIER DE LA STIMULATION DE CONFLITS

- Pourquoi stimuler et provoquer un conflit au sein d'une équipe ?
- Les stimulations agissant sur les facteurs humains
- Les stimulations agissant sur les facteurs structurels
- Les stimulations par le contrôle des informations destinées aux collaborateurs

### 7/ CONSTRUIRE SA BOÎTE À OUTILS ET SES PLANS D'ACTIONS

- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès
- Comment se protéger et relativiser
- Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance

# LES BASES DE LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC



## PAR GT FORMATIONS



### Durée

2 jours (14 heures)



### Groupe :

10 personnes maximum



### Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



### Dates et lieux :

À définir

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 400€

Intra : 2000€

Sur mesure :

Demandez un devis

### L'ACTION :

CETTE FORMATION EST CONÇUE POUR TOUS CEUX QUI SONT « GÊNÉS » POUR S'EXPRIMER FACE À UN GROUPE ; TOUS CEUX QUI N'ONT JAMAIS BÉNÉFICIÉ D'UN REGARD SINCÈRE ET PROFESSIONNEL POUR SE SITUER PAR RAPPORT À LEURS ATOUTS ET POINTS FAIBLES À L'ORAL ; TOUS CEUX QUI N'ONT JAMAIS EU L'OCCASION DE S'ENTRAÎNER À PRENDRE LA PAROLE DEVANT UN GROUPE.

### LES OBJECTIFS :

- POSSÉDER LES « INCONTOURNABLES » DE LA PRISE DE PAROLE FACE À UN GROUPE
- APPRIVOISER LE TRAC.
- PARLER SANS NOTES.
- DÉVELOPPER SON IMPACT DEVANT UN GROUPE.
- S'ADAPTER À SON AUDITOIRE.

### PROFIL

TOUTE PERSONNE ÉTANT AMENÉE À PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

### PRÉ REQUIS

AUCUN

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT
- LIVRET DU PARTICIPANT
- MISE EN SITUATION : ENTRAÎNEMENTS ORAUX SUR DES SUJETS CHOISIS PAR LES PARTICIPANTS LE CAS ÉCHÉANTS EN FONCTION AVEC LEURS ACTIVITÉS.



## JOUR 1

### 1- FAIRE LE CHECK-UP INDIVIDUEL DE SON STYLE DE COMMUNICANT

- Où en êtes-vous à l'oral ? Quels sont vos points forts ? Que devez-vous travailler ?
  - Conseils personnalisés.
- Mise en situation : Diagnostic personnalisé de sa communication à l'oral

### 2- SE PRÉPARER SUR TOUS LES FRONTS

- La préparation : 80 % du succès ou comment mettre toutes les chances de son côté ?
- « Parler c'est un sport » : se préparer physiquement pour transformer l'énergie du trac.
- Se mobiliser mentalement. • Comprendre et s'adapter à son public.

### 3- LES CLÉS POUR RÉUSSIR À L'ORAL

- L'art de l'accroche.
- Réaliser et utiliser des notes « utiles ».
- Improviser sans en avoir l'air : les plans « futés » pour conquérir l'auditoire.

## JOUR 2

### 4- S'ENTRAÎNER ACTIVEMENT

- Réussir à prendre toute sa place face au groupe.
- Présenter un exposé simple.

# FORMATIONS CPF



# SECRÉTAIRE ASSISTANT(E)

## UN MODÈLE DE FORMATION QUI VOUS MÈNE À L'EMPLOI



### DESSCRIPTIF MÉTIER :

Souvent qualifié(e) de 'chef d'orchestre' le(la) secrétaire assistant(e) a pour mission de participer au bon fonctionnement d'un service ou d'une structure. Les contours principaux du métier sont les suivants :

- appui administrative voire logistique et financier
- organisation des flux d'information
- communication interne et externe sur l'ensemble des sujets de la structure et/ou du service
- gestion des priorités face à la multiplicité des tâches et interlocuteurs

Alliant sans cesse organisation et flexibilité, faisant preuve de stabilité et de souplesse, le(la) secrétaire assistant(e) doit savoir faire preuve d'autonomie, de proactivité, de rigueur et avoir 'l'esprit collectif'.

Doté(e) d'un bon relationnel il(elle) saura respecter les obligations de discrétion et de confidentialité.

Les outils collaboratifs et le web font partie de son quotidien. Selon l'entreprise ou le secteur d'activité où il/elle travaille, les opportunités sont riches et variées en termes de métiers :

Secrétaire assistant(e), Secrétaire polyvalent(e), Assistante administrative, ...

Code ROME correspondant au métier de Secrétaire Assistant(e) : **M1607**

### COMPÉTENCES ACQUISES :

- Organiser son poste de travail et concevoir des procédures de classement et de recherche de documents informatisés
- Effectuer une étude documentaire informatisée et diffuser des données via des outils collaboratifs
- Elaborer différents supports en utilisant les logiciels et outils adaptés
- Recenser les besoins en consommables
- Produire des documents commerciaux entrants et sortants
- Assurer la gestion de documents commerciaux et effectuer le suivi des commandes
- Relancer les impayés via le téléphone et les outils numériques
- Assurer le suivi commercial, concevoir et actualiser les tableaux de suivi
- Assurer l'accueil physique, téléphonique, et orienter les personnes selon leur demande
- Garantir la prise de rendez-vous, la tenue d'agenda, préparer les réunions et déplacements des collaborateurs

### MODALITÉS DE CERTIFICATION :

- Contrôle continu (mises en situations professionnelles, études de cas, pro jets...)  
Évaluation de la période d'application pratique en entreprise par le tuteur
- Élaboration d'un dossier professionnel relatif à la période d'application pratique en entreprise

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

Centrées sur le développement de compétences opérationnelles et dans un objectif d'emploi, les modalités pédagogiques s'appuient sur un dispositif présentiel. Ce dispositif en centre donne accès à une plateforme pédagogique en ligne permettant aux stagiaires de consulter des ressources complémentaires, d'être actifs sur un forum, d'être accompagnés durant la période d'application pratique en entreprise pour la réalisation de son dossier.



GT FORMATIONS EN  
PARTENARIAT AVEC IFOGOP  
(ORGANISME CERTIFICATEUR)



### CERTIFICATION

Éligible CPF Diplôme RNCP de niveau 4 (bac)  
Enregistré au Répertoire National des  
Certifications Professionnelles le 20  
septembre 2023 (Code RNCP 38037)  
sur décision de France Compétences  
Formacodes® :  
**25054/35052/35093/35035**



### PRÉ-REQUIS

Niveau Bac Expérience professionnelle  
souhaitée S'agissant d'une formation  
professionnelle pour adultes, la motivation  
est un facteur déterminant



### PUBLIC

Demandeurs d'emploi  
Salarié(e)s  
Jeunes de moins de 26 ans  
Personnes en situation de  
handicap Personnes en reconversion  
professionnelle

### TARIF :

Par apprenant:  
**3200€**



# SECRÉTAIRE ASSISTANT(E)

## UNE PÉRIODE DE FORMATION THÉORIQUE

### 1/ OBJECTIF PÉDAGOGIQUE DU BLOC : PARTICIPER À LA GESTION ADMINISTRATIVE D'UN SERVICE OU STRUCTURE

#### Objectif pédagogique du bloc : Participer à la gestion administrative d'un service ou structure

Acquérir les compétences et les techniques nécessaires au suivi administratif et commercial

#### Compétences visées :

- Organiser son poste de travail et concevoir des procédures de classement et de recherche de documents
- informatisées
- Effectuer une étude documentaire informatisée et diffuser des données via des outils collaboratifs
- Elaborer différents supports en utilisant les logiciels et outils adaptés
- Recenser les besoins en consommables
- Produire des documents commerciaux entrants et sortants
- Assurer la gestion de documents commerciaux et effectuer le suivi des commandes
- Relancer les impayés via le téléphone et les outils numériques
- Assurer le suivi commercial, concevoir et actualiser les tableaux de suivi

#### Objectif pédagogique du bloc : Assister un(e) hiérarchique ou une équipe

Acquérir les techniques nécessaires à l'accueil tout en assurant le quotidien d'un(e) hiérarchique

#### Compétences visées :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique et orienter les personnes selon leur demande
- Garantir la prise de rendez-vous et la tenue d'agenda
- Préparer les réunions et les déplacements des collaborateurs

#### Domaine de spécialisation : Commercial, Comptabilité ou Ressources humaines

#### Une période d'application pratique en entreprise (4 mois minimum)

L'immersion en entreprise pendant 4 mois permet une réelle mise en œuvre des nouvelles compétences. Elle contribue pour une grande part à la performance en matière de retour à l'emploi.

#### Dossier de valorisation des compétences / Dossier professionnel

Chaque apprenant doit rédiger un dossier en lien avec sa période en entreprise et le remettre à l'Institut en fin de formation. Il permet de décrire et valoriser sa capacité à mettre en œuvre, dans un contexte professionnel, ses compétences de façon coordonnée et de démontrer sa compréhension, maîtrise et réalisation des différentes activités.

#### Entreprise, mode d'emploi

#### Développer ses compétences

La recherche d'une entreprise pour cette période d'application pratique fait partie intégrante de toutes les formations métiers GT Formations, sous forme d'un module spécialisé déployé durant la formation théorique.

#### Réussir sa mission en entreprise

Un programme de formation à distance, développé sur une plateforme pédagogique permet le suivi de s'apprenants pendant toute la durée de leur période d'application pratique en entreprise.

Il est proposé aux apprenants des activités à réaliser sur la plateforme pédagogique en ligne.

Ils accèdent à des ressources, infographies, vidéos, PowerPoint, PDF.

# ASSISTANT COMMERCIAL

## MODÈME DE FORMATION QUI VOUS MÈNE À L'EMPLOI



### DESCRIPTIF ET OBJECTIFS

L'Assistant(e) commercial(e) assure le traitement des commandes et le suivi de la relation commerciale de l'entreprise (clients/fournisseurs), participe au développement commercial, assiste la direction ou l'équipe commerciale, gère la prise de rendez-vous et la préparation de réunion et produit les documents liés à la relation commerciale (facturation, devis...) à l'aide des outils bureautiques.

Avec le développement du e-commerce, l'Assistant(e) commercial(e) est amené(e) à gérer la relation clients / fournisseurs via le Web. Le métier fait appel à des compétences commerciales, bureautiques et relationnelles.

L'Assistant(e) commercial(e) compétent(e) est très recherché(e) par les entreprises. Selon l'entreprise ou le secteur d'activité où il/elle travaille, les opportunités sont riches et variées en termes de métiers ou débouchés : Assistant(e) commercial(e), Chargé(e) de clientèle, Assistant(e) achats, Secrétaire commerciale.

Code ROME correspondant au métier d'Assistant(e) commercial(e) : [D1401](#)

### COMPÉTENCES ACQUISES :

- Gérer la relation client / fournisseur
- Établir les devis, gérer les commandes et éditer les factures
- Suivre les règlements et mettre en œuvre les recouvrements de créances
- Organiser les réunions commerciales et créer les supports d'animation
- Réaliser les argumentaires de ventes et les supports d'aide à la vente
- Émettre et recevoir les appels / Transmettre les informations en anglais
- Prospecter, conseiller et vendre par téléphone
- Gérer les litiges et les réclamations
- Créer et gérer les campagnes de mailing
- Gérer les plannings, collecter les données et suivre les tableaux de bord

### MODALITÉS DE CERTIFICATION :

- Contrôle continu (mises en situations professionnelles, études de cas, projets...)
- Évaluation de la période d'application pratique en entreprise par le tuteur
- Élaboration d'un dossier professionnel relatif à la période d'application pratique en entreprise

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

La santé de nos apprenants est notre priorité cette formation est actuellement proposée entièrement à distance. Centrées sur l'acquisition de compétences opérationnelles et dans un objectif d'emploi, les modalités pédagogiques s'appuient sur un dispositif distanciel.

Pendant toute leur formation, les apprenants ont accès à une plateforme pédagogique en ligne leur permettant de suivre leur parcours et d'être accompagnés durant celui-ci.

Les modalités pédagogiques précises de chaque formation sont communiquées aux futurs apprenants au cours de leur entretien de recrutement avec le Responsable de formation.



### ACCESSIBILITÉ :

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités d'intégrer la formation.



### INDEMNISATION

Pendant la période de formation, vous continuez d'être indemnisé selon les cas par Pôle Emploi.



GT FORMATIONS EN  
PARTENARIAT AVEC IFOGOP  
(ORGANISME CERTIFICATEUR)



### ADMISSION

Sur dossier et entretien



### CERTIFICATION

Éligible CPF  
Diplôme RNCP de niveau 5 (bac+2)  
Enregistré au Répertoire National des  
Certifications Professionnelles  
le 25/02/2022 (Code RNCP 36025)  
Formacode : 35028



### PRÉ-REQUIS

Bac ou diplôme / certification de niveau équivalent. Expérience professionnelle souhaitée. S'agissant d'une formation professionnelle pour adultes, la motivation est un facteur déterminant.



### PUBLIC

Demandeurs d'emploi  
Salarié(e)s  
Personnes en situation de handicap  
Personnes en reconversion professionnelle



### DURÉE

250 heures de cours et 3 mois de stage en entreprise

### TARIF :

Par apprenant:  
3500€



# ASSISTANT COMMERCIAL

## 1/ COMMUNIQUER EN UTILISANT LES OUTILS NUMÉRIQUES

- Faites vos premiers pas sur ordinateur
- Maîtrisez les fondamentaux d'Excel
- Réalisez des documents texte
- La communication et la sécurité numérique
- Les procédures de classement
- Mise en pratique sur la plateforme GT ONLINE

## 2/ CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- Techniques de vente (argumentaire de vente de la prospection à la conclusion de la vente)
- Savoir traiter une demande à l'écrit et à l'oral en anglais

## 3/ ASSURER LE SUIVI DES COMMANDES

- Les documents commerciaux
- Les calculs commerciaux
- Le processus de traitement des commandes
- Gestion des réclamations

## 4/ PARTICIPER À LA COORDINATION DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

- Mise en place d'une action commerciale de A à Z (support de communication, plaquette publicitaire, argumentaire, définition des actions du planning et du budget)
- Suivi des actions
- Analyse et actions correctives
- Entraînement sur des études de cas d'entreprise

### 3 mois de période pratique en entreprise minimum

L'immersion en entreprise pendant 2 mois permet une réelle mise en œuvre des nouvelles compétences. Elle contribue pour une grande part en matière de retour à l'emploi.

### Dossier de valorisation des compétences / Dossier professionnel

Chaque apprenant doit rédiger un dossier en lien avec sa période en entreprise et le remettre en fin de formation. Il permet de décrire et valoriser sa capacité à mettre en œuvre, dans un contexte professionnel, ses compétences de façon coordonnée et de démontrer sa compréhension, maîtrise et réalisation des différentes activités.

### Entreprise, mode d'emploi

#### Développer ses compétences

La recherche d'une entreprise pour cette période d'application pratique fait partie intégrante de toutes les formations métiers GT FORMATIONS, sous forme d'un module spécialisé sur la plateforme e-learning.

#### Réussir sa mission en entreprise

Un programme de formation à distance, développé sur une plateforme pédagogique permet le suivi des apprenants GT FORMATIONS, pendant toute la durée de leur période d'application pratique en entreprise.

Chaque mois, il est proposé aux apprenants des activités à réaliser sur la plateforme pédagogique en ligne. Ils accèdent à des ressources, infographies, vidéos, PowerPoint, PDF.

# ASSISTANT COMPTABLE

## UN MODÈLE DE FORMATION PROFESSIONNALISANT



### DESCRIPTIF MÉTIER

L'Assistant(e) comptable ou aide comptable traite l'ensemble des informations comptables, depuis la collecte des documents jusqu'à la préparation des travaux de n d'exercice comptable. Spécialisé dans la gestion des salaires, il réalise les paies après la collecte des informations sociales et des données variables. Il réalise la saisie des éléments de base et calcule les bulletins de salaire.

Il peut exercer dans tous types d'entreprises dotées d'un service comptabilité, dans les cabinets comptables et d'audit. On l'appelle aussi Technicien comptable. Selon l'entreprise ou le secteur d'activité où il/elle travaille, les opportunités sont riches et variées en termes de métiers ou débouchés : Aide-comptable, Assistant(e)-comptable, Secrétaire-comptable, Gestionnaire ...

Code ROME correspondant au métier de Assistant(e) comptable : [M1608](#)

### COMPÉTENCES ACQUISES :

- Connaître les mécanismes fondamentaux de la comptabilité financière Identifier, vérifier et comptabiliser les pièces comptables
- Réaliser les opérations de trésorerie et les déclarations de TVA
- Collecter les informations et réaliser les paies
- Participer aux travaux de fin d'exercice
- Savoir utiliser les documents comptables
- Savoir utiliser un tableur, un logiciel comptable, un logiciel de paie
- Savoir traiter l'information
- Acquérir les techniques d'organisation comptable
- Connaître les notions fondamentales en droit social, paie et administration du personnel

### MODALITÉS DE CERTIFICATION :

- Contrôle continu (exercices, études de cas, projets...)
- Quizz sur chaque module

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

La santé de nos apprenants est notre priorité cette formation est actuellement proposée entièrement à distance. Centrées sur l'acquisition de compétences opérationnelles et dans un objectif d'emploi, les modalités pédagogiques s'appuient sur un dispositif distanciel.

Pendant toute leur formation, les apprenants ont accès à une plateforme pédagogique en ligne leur permettant de suivre leur parcours et d'être accompagnés durant celui-ci.

Les modalités pédagogiques précises de chaque formation sont communiquées aux futurs apprenants au cours de leur entretien de recrutement avec le Responsable de formation.



GT FORMATIONS EN  
PARTENARIAT AVEC IFOGOP  
(ORGANISME CERTIFICATEUR)



### ADMISSION

Sans modalité particulière



### CERTIFICATION

Niveau Bac ou équivalent

Formation enregistrée au RNCP le 07 juillet 2021 **Code RNCP 35749**

Expérience professionnelle souhaitée  
S'agissant d'une formation professionnelle pour adultes la motivation est un facteur déterminant



### PUBLIC

Demandeurs d'emploi

Salarié(e)s

Jeunes de moins de 26 ans

Personnes en situation de handicap

Personnes en reconversion professionnelle



### DURÉE

280 heures de formation théorique et 3 mois de stage en entreprise



### INDEMNISATION

Pendant la période de formation, vous continuez d'être indemnisé selon les cas par Pôle Emploi.

### TARIF :

Par apprenant  
4000€



# ASSISTANT COMPTABLE

## 280 HEURES DE COURS

### 1/ INITIATION À LA COMPTABILITÉ

Fondements de la comptabilité : principes, normes, plan comptable Opérations de trésorerie, d'inventaire Documents de synthèse (bilan, compte de résultat)

### 2/ RÉALISEZ LES OPÉRATIONS COURANTES DE COMPTABILITÉ AVEC UN TABLEUR

Saisir les ventes, les achats, les opérations de trésorerie, les éléments liés à la TVA et les frais de personnels en comptabilité sous Excel

#### Paie et déclarations sociales

- Les bases de la paie
- Du droit du salarié à l'exécution de la paie
- La paie et les 35 heures
- Exonération et abattement de charges sur le salaire
- Conséquences de la maladie, de l'accident de travail et de la maternité Les déclarations sociales

#### Réalisez la comptabilité de fin d'exercice

- Établir un compte de résultat en respectant le principe de séparation des exercices
- Réaliser les écritures comptables liées à l'impôt sur les sociétés
- Automatisez votre traitement comptable

#### Gérez votre comptabilité d'indépendant

- Respecter vos obligations comptables de freelance
- Tenir votre comptabilité
- Facturer et vous faire payer par vos clients
- Gérez votre trésorerie

# ANIMER UNE FORMATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE



GT FORMATIONS EN  
PARTENARIAT AVEC MANITUDE



## ADMISSION

Sur dossier et entretien



## CERTIFICATION

Certification visée (nouvelle formulation selon RNQ V8)

La formation prépare à la certification détenue par Manitude, enregistrée le 21/12/2023 sous le numéro **RS6490** au Répertoire Spécifique de France Compétences.



## PUBLIC & PRÉREQUIS

La certification s'adresse à des professionnels détenant des compétences spécifiques devant être transmises à des collaborateurs ou à des clients, dans le cadre de besoins ponctuels.

Avoir une expertise professionnelle sur laquelle s'appuyer pour réaliser une action de formation.



## DURÉE

55 heures



## INDEMNISATION

Pendant la période de formation, vous continuez d'être indemnisé selon les cas par Pôle Emploi.

## TARIF :

Par apprenant:  
2300€

### DESCRIPTIF ET OBJECTIFS

La certification « Animer une formation en situation professionnelle » s'adresse à des professionnels détenant des compétences spécifiques devant être transmises à des collaborateurs ou à des clients, dans le cadre de besoins ponctuels.

La certification permet de garantir les compétences acquises en termes d'animation de formation en situations professionnelles afin d'assurer aux apprenants des applications directement opérationnelles.

Cette certification permet d'appréhender les techniques et compétences nécessaires à transmettre de façon occasionnelle, les savoirs professionnels d'un individu en offrant de nombreuses méthodes pédagogiques, de conception de sessions de formation, d'animation et de techniques de communication pour constituer une véritable « boîte à outils » sur laquelle s'appuyer pour déployer une démarche d'optimisation et d'amélioration de ses pratiques.

### COMPÉTENCES ACQUISES :

- Concevoir l'action de formation sur son sujet d'expertise
- Instaurer les conditions favorables à l'apprentissage
- Conduire l'action de formation selon les différentes séquences du programme pédagogique élaborées
- Gérer les situations sensibles durant l'action de formation
- Evaluer le niveau d'acquisition des compétences des apprenants

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Mise en situation dans le cadre de l'animation d'une séquence de formation en situation professionnelle avec soutenance orale et remise de livrables sur la conception d'une animation de formation.

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

La santé de nos apprenants est notre priorité cette formation est actuellement proposée entièrement à distance. Centrées sur l'acquisition de compétences opérationnelles et dans un objectif d'emploi, les modalités pédagogiques s'appuient sur un dispositif distanciel.

Pendant toute leur formation, les apprenants ont accès à une plateforme pédagogique en ligne leur permettant de suivre leur parcours et d'être accompagnés durant celui-ci.

Les modalités pédagogiques précises de chaque formation sont communiquées aux futurs apprenants au cours de leur entretien de recrutement avec le Responsable de formation.



## ACCESSIBILITÉ :

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités d'intégrer la formation.



## CERTIFICATION

Éligible CPF  
Enregistré au Répertoire  
Spécifique **RS 6490**  
Formacode : 44517

# ANIMER UNE FORMATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE



## 1/ CONCEPTION ET PRÉPARATION D'UNE ACTION DE FORMATION (27H)

- Calibrer les compétences.
- Définir des objectifs pédagogiques.
- Comprendre les différents types d'évaluation.
- Choisir entre plusieurs méthodes pédagogiques.
- Séquencer une formation.
- Découvrir l'intérêt du "syllabus augmenté" et du "contrat triangulaire".
- Concevoir les documents de cadrage pédagogique : plan de séquence, syllabus augmenté...

### Partie 1

- Identifier les dimensions de l'engagement
- Optimiser l'engagement dès la préparation d'une séance de formation

### Partie 2

- Formuler un objectif pédagogique prenant en compte les besoins des apprenants
- Sélectionner une activité pédagogique permettant d'atteindre un objectif pédagogique
- Proposer une tâche permettant d'atteindre l'objectif pédagogique
- Établir une progression en articulant les activités pédagogiques

### Partie 3

- Concevoir une activité pédagogique engageante
- Formuler une consigne

### Partie 4

- Élaborer un support diaporama pour soutenir la séance
- Élaborer la feuille de route à destination des apprenants

## 2/ L'ANIMATION DE LA FORMATION (15H)

### Partie 1

- Animer une formation expérientielle
- Identifier les dynamiques de votre groupe d'apprenants
- Construire un cadre relationnel propice à l'apprentissage
- Maintenir une relation avec les apprenants favorisant l'apprentissage
- Conduire la séance en s'adaptant au groupe d'apprenants

### Partie 2

- Gestion des situations sensibles et des objections
- Conduire les activités participatives
- Mettre en œuvre une animation différenciée
- Constituer des équipes d'apprenants

## 3/ EVALUATION DE L'ACTION DE FORMATION ET PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE (12H)

- Connaître et identifier les différents rôles de l'évaluation
- Adopter une posture de formateur évaluateur compatible avec l'apprentissage
- Connaître les conditions pour qu'une évaluation soit support pour l'apprentissage
- Évaluer de façon quantitative une performance-évaluation
- Donner un feed-back constructif sur une performance
- Évaluer un objectif pédagogique à différents niveaux
- S'autoévaluer et mettre en place des actions d'amélioration

## EVALUATION FINALE (1H)

# INTÉGRER LA DÉMARCHE CONSEIL DANS LE PROCESSUS DE VENTE



GT FORMATIONS EN  
PARTENARIAT AVEC MANITUDE



## ADMISSION

Sur dossier et entretien



## PRÉ-REQUIS

Être commercial ou avoir des fonctions commerciales



## PUBLIC

Demandeurs d'emploi

Salarié(e)s

Personnes en situation de handicap

Personnes en reconversion

professionnelle



## DURÉE

35 heures



## INDEMNISATION

Pendant la période de formation,

vous continuez d'être indemnisé

selon les cas par Pôle Emploi.

## TARIF :

Par apprenant

2000€

### DESCRIPTIF ET OBJECTIFS

La certification « Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente » s'adresse aux commerciaux ou aux personnes qui ont des fonctions commerciales et qui souhaitent intégrer une dimension conseil dans leur activité afin de renforcer leur performance.

Cette approche conseil représente à l'heure actuelle une notion essentielle dont l'enjeu pour les commerciaux est non plus uniquement de vendre mais d'accompagner le client dans l'acte d'achat et de donner à la dimension conseil toute son ampleur.

Face à la complexité du processus de vente, cette certification apporte les compétences indispensables pour adopter un rôle de conseiller et ainsi performer dans son activité commerciale.

### COMPÉTENCES ACQUISES :

- Savoir mener un entretien de découverte
- Répondre aux enjeux du client
- Traduire les avantages de la solution en bénéfices clients
- Faire évoluer la solution
- Réaliser un closing en proposant un suivi après-vente
- Instaurer une relation conseil client pérenne

### MODALITÉS DE CERTIFICATION :

- Présentation orale
- Mise en situation sur la réalisation d'un entretien de vente

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

La santé de nos apprenants est notre priorité cette formation est actuellement proposée entièrement à distance. Centrées sur l'acquisition de compétences opérationnelles et dans un objectif d'emploi, les modalités pédagogiques s'appuient sur un dispositif distanciel.

Pendant toute leur formation, les apprenants ont accès à une plateforme pédagogique en ligne leur permettant de suivre leur parcours et d'être accompagnés durant celui-ci.

Les modalités pédagogiques précises de chaque formation sont communiquées aux futurs apprenants au cours de leur entretien de recrutement avec le Responsable de formation.



### ACCESSIBILITÉ :

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités d'intégrer la formation.



### CERTIFICATION

Éligible CPF  
Enregistré au Répertoire  
Spécifique **RS 5970**  
Formacode : 34573

# INTÉGRER LA DÉMARCHE CONSEIL DANS LE PROCESSUS DE VENTE



## MODULE 1 : Savoir mener un entretien de découverte (6h)

- Définir et optimiser une stratégie commerciale
- Prospecter de nouveaux clients potentiels
- Mener un entretien commercial efficace
- Fidéliser des clients

## MODULE 2 : Réussissez vos entretiens commerciaux (6h)

- Construire avec le client la solution la plus adaptée
- L'aider dans sa prise de décision
- Appréhender la démarche générale traiter les objections et y répondre
- Définir un objectif précis
- Analyser la situation et choisir une stratégie adaptée

## MODULE 3 : Argumentez avec aisance (8h)

- Recenser ses arguments avec le CAP
- Adapter son CAP au SONCAS
- Anticiper les objections
- Structurer son intervention

## MODULE 4 : Savoir conclure (8h)

- Contractualiser et conclure
- Anticiper et gérer les situations déstabilisantes : effet colombo, bluff...
- Répondre aux critiques et attaques injustifiées
- Adopter postures et gestuelles congruentes
- S'exprimer fermement sans agresser
- Savoir stopper la négociation afin de préserver la relation

## MODULE 5 : Fidélisez vos clients (6h)

- Identifier des opportunités de fidélisation :
- Développer une expérience client irréprochable :
- Animer un portefeuille clients

## 1 HEURE D'ÉVALUATION FINALE



# INTÉGRER LE MANAGEMENT D'ÉQUIPE DANS SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

## DESCRIPTIF ET OBJECTIFS

La certification « Intégrer le management d'équipe dans son activité professionnelle » s'adresse aux professionnels opérationnels qui endossent ou vont endosser un rôle managérial dans le cadre de leur fonction.

Destinée aussi bien aux personnes en poste mais également aux demandeurs d'emploi dans tous les secteurs d'activités, elle permet de professionnaliser davantage leur activité et d'augmenter leur employabilité.

Du côté des employeurs, la certification garantit que le collaborateur aura acquis les compétences nécessaires pour manager son équipe et adopter la posture managériale.

## COMPÉTENCES ACQUISES :

- Fixer des objectifs concrets, motivants et en adéquation avec les besoins spécifiques de son service
- Organiser les tâches et les missions des collaborateurs
- Réaliser des entretiens de suivi de performance
- Planifier et animer des réunions d'équipe
- Communiquer de manière appropriée les décisions
- Gérer les situations managériales difficiles
- Maîtriser sa communication

## MODALITÉS DE CERTIFICATION :

- Préparation écrite et mises en situation professionnelle

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

La santé de nos apprenants est notre priorité cette formation est actuellement proposée entièrement à distance. Centrées sur l'acquisition de compétences opérationnelles et dans un objectif d'emploi, les modalités pédagogiques s'appuient sur un dispositif distanciel.

Pendant toute leur formation, les apprenants ont accès à une plateforme pédagogique en ligne leur permettant de suivre leur parcours et d'être accompagnés durant celui-ci.

Les modalités pédagogiques précises de chaque formation sont communiquées aux futurs apprenants au cours de leur entretien de recrutement avec le Responsable de formation.

## ACCESSIBILITÉ :



Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités d'intégrer la formation.



GT FORMATIONS EN  
PARTENARIAT AVEC MANITUDE



## ADMISSION

Sur dossier et entretien



## PRÉ-REQUIS

Expérience professionnelle de 2 ans



## PUBLIC

Professionnels opérationnels qui endossent ou vont endosser un rôle managérial auprès d'une équipe tout en continuant à exercer leurs activités habituelles >>



## CERTIFICATION

La formation prépare à la certification intitulée 'Intégrer le management d'équipe dans son activité professionnelle', détenue par Manitude et enregistrée le 09/02/2024 sous le numéro **RS6516** au Répertoire Spécifique de France Compétences



## DURÉE

35 heures

## TARIF :

.Par apprenant  
2500€

# INTÉGRER LE MANAGEMENT D'ÉQUIPE DANS SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE



## MODULE 1 : De la vision stratégique au management opérationnel (3h)

- La définition du management
- Passer d'une vision à des objectifs
- Définir des objectifs SMART

## MODULE 2 : Adaptez votre management au contexte et aux valeurs de votre entreprise (4h)

- Appréhender les évolutions ayant des conséquences sur les organisations
- Définir votre mission de manager dans le contexte d'une entreprise responsabilisante
- Communiquer sur les comportements attendus et s'adapter aux particularités (ex: handicap)

## MODULE 3 : Travaillez efficacement en équipe (6h)

- Trouver votre place dans une équipe
- Adopter la bonne posture relationnelle
- Utiliser la communication positive afin de faire des retours constructifs aux équipes
- Répartir les tâches et déléguer
- Utiliser les outils collaboratifs
- Animer des réunions d'équipe efficaces et agile

## MODULE 4 : Déployez votre leadership pour mieux diriger (8h)

- Adopter un statut de leader dans votre environnement professionnel
- Assurer plus aisément et plus efficacement vos responsabilités de manager (fixer des objectifs, motiver vos collaborateurs, les évaluer et partager du feedback constructif, traiter les erreurs...)
- Exploiter le potentiel collaboratif de vos équipes en conduisant des réunions, et en facilitant la communication et la prise de décision:
  - Mieux gérer les situations de tension professionnelle et garder un équilibre de vie en développant votre intelligence émotionnelle et organisant votre temps.

## MODULE 5 : Managez une équipe au quotidien (8h)

- Travailler efficacement avec votre équipe:
- Accompagner la performance de chacun de vos collaborateurs : -Contribuer à l'atteinte des objectifs de votre entreprise.

## MODULE 6 : Gérez la performance de vos collaborateurs (10h)

- Définir et lier performance individuelle, performance collective et performance de l'entreprise
- Définir des objectifs adaptés et précis pour vos collaborateurs
- Mettre en place un système de mesure de la performance
- Comprendre les différents outils et méthodologies d'évaluation
- Mener un entretien d'évaluation de la performance
- Donner des feedbacks constructifs et adaptés
- Travailler à l'amélioration continue de la performance de vos équipes par la formation et le suivi
- Récompenser la performance par des moyens financiers et extra-financiers
- Gérer les différents cas de contre-performance

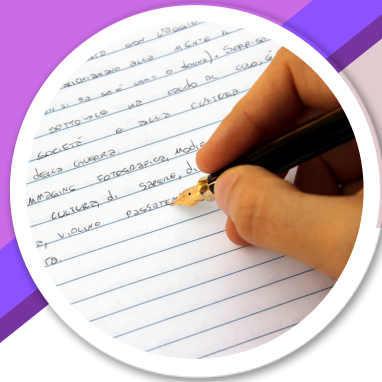
## MODULE 7 : Apprenez à gérer les conflits (6h)

- Établir un bon diagnostic du conflit
- Contrôler vos émotions dans un contexte professionnel
- Pratiquer l'écoute active et communiquer positivement
- Intervenir de manière adaptée en cas de conflit
- Assurer le suivi de l'après-conflit
- Prévenir les conflits en favorisant la coopération et le bien-être.


## Module 8 : Communication et conduite du changement (5h)


- Définition et typologie des changements
- Objectifs et étapes de la conduite du changement
- La gestion de l'aspect humain
- Facteurs d'échec et de réussite

# PROGRAMME PCIE PASSEPORT DE COMPÉTENCES INFORMATIQUE EUROPÉEN



## PAR GT FORMATIONS

 **Prérequis**  
Connaissances de base en informatique. Utilisation courante de l'ordinateur / Windows.

 **Durée et lieux**  
A définir en fonction du test de positionnement, formation en full digital (100% à distance)

 **Groupe**  
10 personnes maximum

 **Accessibilité**

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

### Contact :

elodie@gtformations.com

### Tarifs :

Inter : 580 €

Intra : 3200 €

Sur mesure : Demandez un devis

### LES OBJECTIFS :

Cette formation a pour objectif l'apprentissage des logiciels essentiels de la bureautique, Word, Excel et Powerpoint avec le passage de la certification PCIE (Passeport de compétences informatique Européen).

Structurée en 3 parties :

**1-Apprentissage de la bureautique (niveau intermédiaire- 4 jours) :** acquisition des connaissances des logiciels de la suite Office (Word, Excel et PowerPoint).

**2-Apprentissage de la bureautique (niveau perfectionnement - 5 jours) :** maîtriser les logiciels en découvrant les fonctions avancées de la suite Office (Word, Excel, PowerPoint).

**3-Passage de la certification PCIE sur ordinateur (modules 3,4,7- 1 jour)** en fin de formation.

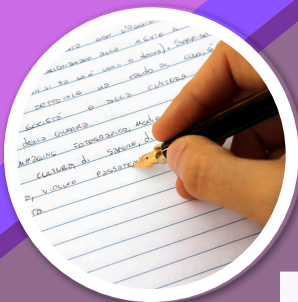
Une formation **complète et très pratique** qui vous permettra de maîtriser les outils de la bureautique.

### PUBLIC VISÉ :

Toute personne intéressée par l'informatique, la bureautique et désirant obtenir une Certification reconnue.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Une plateforme e-learning dédiée avec les cours sous forme de vidéos, livrets, exercices individuels à réaliser et quizz.
- Mises en application des logiciels,
- Évaluation en fin de stage,
- Attestation de formation.
- Passage de la certification PCIE (Modules Word, Excel, Powerpoint)



# PROGRAMME PCIE PASSEPORT DE COMPÉTENCES INFORMATIQUE EUROPÉEN

## BUREAUTIQUE OFFICE (INTERMEDIAIRE)

### 1-A / TRAITEMENT DE TEXTE WORD

#### Démarrer avec Word

- L'interface Word,
- Le ruban,
- Mode affichage écran,
- Sélection et déplacement,
- Gestion courante des documents (ouverture, enregistrement, fermeture..).

#### Formatage (mise en forme des documents)

- Polices, tailles, attributs de caractère,
- Couper, copier, coller,
- Listes à puces,
- Paragraphes : alignement, retrait, espacement, interlignage,
- Bordures et trames.

#### Formatage avancé

- Retrait de paragraphe,
- La tabulation : utilisation du menu et de la règle,
- Mise en page : marges, format papier, disposition,
- En-têtes et pieds de page,
- Insertion des caractères spéciaux,
- Fonctions d'impression.

#### Éditions, corrections et vérifications

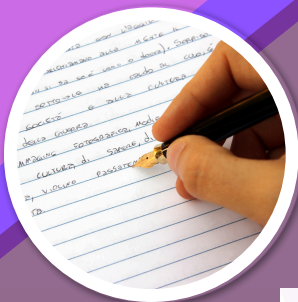
- Outil de correction automatique,
- Utilisation de s insertions automatiques existantes, Correction orthographique,
- Recherche et remplacement du texte,
- Correction orthographique et grammaticale,
- Recherche des synonymes,
- Statistiques,
- Synthèse automatique,
- Le presse-papier.

#### Styles

- Créer un style basé sur une mise en forme existante,
- Créer un style sans exemple de mise en forme,
- Appliquer un style,
- Modifier un style,
- Remplacer un style par un autre,
- Supprimer un style.

#### Modèles

- Créer un modèle basé sur un existant,
- Créer un modèle basé sur un document existant,
- Modifier un modèle de document.



# PROGRAMME PCIE PASSEPORT DE COMPÉTENCES INFORMATIQUE EUROPÉEN

## BUREAUTIQUE OFFICE (INTERMEDIAIRE)

### 1-B / TABLEUR EXCEL

#### Manipuler les classeurs

- Insérer des feuilles,
- Déplacer des feuilles,
- Renommer des feuilles,
- Choix du nombre de feuille par défaut.

#### Protection

- Protéger un classeur à l'aide d'un mot de passe,
- Protéger les cellules d'une feuille de calcul.

#### Calculs et fonctions

- Le calcul par défaut,
- Les formules de calcul,
- Les fonctions de calcul,
- Les copies de formules,
- Les pourcentages,
- Fonction NB,
- Définition et utilisation des noms,
- La fonction SI,
- Les références relatives, absolues et mixtes,
- Concaténer, entier, arrondi, La fonction « somme.si ».

#### Mise en forme et mise en page

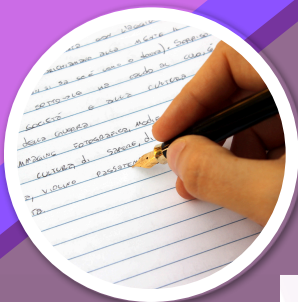
- Créer une zone d'impression,
- Modifier l'échelle d'impression,
- La mise en forme automatique,
- La mise en forme conditionnelle,
- Impression : répétition des titres,
- Impression : aperçu et manipulation des sauts de pages,
- Insérer un en-tête et pied de page automatique et personnalisé, Suppression des en-têtes et pieds de page.

#### Affichage des données

- Les styles,
- Les volets,
- Le zoom,
- La barre d'outils,
- La barre d'outils dessin,
- Les commentaires.

#### Séries et listes personnalisées

- Séries linéaires,
- Séries chronologiques,
- Séries géométriques,
- Créer une liste.



# PROGRAMME PCIE PASSEPORT DE COMPÉTENCES INFORMATIQUE EUROPÉEN

## BUREAUTIQUE PERFECTIONNEMENT

### 2-A / TRAITEMENT DE TEXTE WORD (PERFECTIONNEMENT)

#### Les tableaux

- Apprendre à créer un tableau,
- Sélectionner et déplacer des données,
- Saisir ou supprimer du texte dans un tableau,
- Modifier la structure et mettre en forme un tableau,
- Mise en forme automatique,
- Dessiner un tableau avec la barre d'outils tableau,
- Trier dans un tableau Word,
- Convertir un tableau en texte et inversement.

#### Le publipostage

- Créer une source de données Word,
- Créer une lettre matrice,
- Fusion des enregistrements,
- Publipostage,
- Perfectionnement : base de données Excel ou Access,
- Lettres matrices, enveloppes, étiquettes, catalogues, etc.,
- Insertion de mots-clés,
- Option de requête et tri.

#### Les formulaires

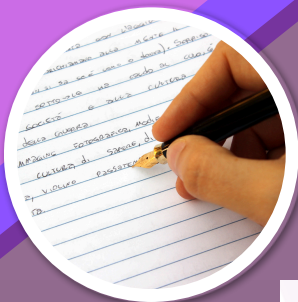
- La barre d'outils formulaire,
- Créer des zones de champ texte,
- Créer des listes déroulantes,
- Créer des cases à cocher,
- Option de champs,
- Protéger un formulaire.

#### La barre d'outils dessins

- La barre d'outils en détail,
- Objets WordArt,
- Graphiques (Ms Graph),
- Traits, courbes, formes libres, formes automatiques,

#### Gagner du temps avec Word

- Travailler avec les styles,
- Utiliser la zone de styles dans la barre d'outils mise en forme,
- Afficher tous les styles,
- Modifier les styles existants,
- Créer des nouveaux styles,
- Organiser les styles,
- Ajouter des styles au modèle.



# PROGRAMME PCIE PASSEPORT DE COMPÉTENCES INFORMATIQUE EUROPÉEN

## BUREAUTIQUE PERFECTIONNEMENT

### 2-A / TRAITEMENT DE TEXTE WORD (PERFECTIONNEMENT)

#### Modélisation de documents

- Assistants,
- Créer un modèle,
- Enregistrer un modèle,
- Créer un document à partir d'un modèle.

#### Insertions automatiques

- Utilisation de la barre d'outil d'insertion automatique,
- Création d'une bible de paragraphe.

#### Fonctions avancées de composition

- Sections d'un document,
- Multicolonnage,
- Lettrines,
- Les césures,
- Zones de textes,
- Images,
- Habillage.

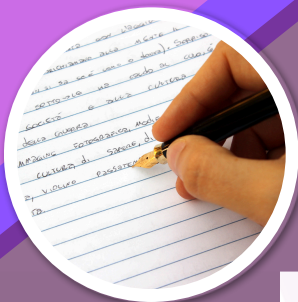
#### Organiser des documents longs

- Table des matières,
- Numérotation des pages,
- Mode plan,
- Gestion des ruptures de pages,
- Notes de bas de page,
- Index, légendes, table des illustrations, signets et renvois.

### 2-B / TABLEUR EXCEL (PERFECTIONNEMENT)

#### Valeurs, formules, fonctions et formats

- Maîtriser les différents modes d'adressage : relatif (A1), absolu(\$A\$1) et mixtes (A\$1, \$A1), Nommer des cellules, des plages de cellules,
- Mettre en place des conditions simples, complexes ou imbriquées : SI (), OU (), ET (), ESTVIDE(), ESTTEXTE(), etc.,
- Les fonctions de regroupement : SOMME.SI.ENS(), NB.SI.ENS(), MOYENNE.SI.ENS(),
- Rapatrier des données avec les fonctions de recherche,
- Calculer des dates, des heures : DATE(), JOUR(), MOIS(), etc.,
- Calculer des statistiques : NBVAL(), NB(), MOYENNE(), MEDIANE(),
- RANG(), etc.,
- Manipuler du texte : GAUCHE(), DROITE(), STXT(), etc.



# PROGRAMME PCIE PASSEPORT DE COMPÉTENCES INFORMATIQUE EUROPÉEN

## BUREAUTIQUE PERFECTIONNEMENT

### 2-A / TRAITEMENT DE TEXTE WORD (PERFECTIONNEMENT)

#### Tableaux croisés dynamiques

- Tableaux et graphiques croisés : définitions,
- Savoir créer des tableaux croisés dynamiques,
- Masquer, afficher, créer des regroupements,
- Des exemples de tableaux croisés dynamiques,
- Mettre en forme les tableaux croisés dynamiques,
- Détails et calculs personnalisés.

#### Bases de données Fonctionnalités des bases de données,

- Créer un tableau de type base de données,
- Saisir, filtrer, rechercher, extraire des données,
- Intégrer des sous-totaux,
- Calculs statistiques,
- Tris multicritères et personnalisés,
- Interroger une liste : les filtres automatiques,
- Supprimer des doublons.

#### Fonctions de calcul avancées

- Utiliser les fonctions de recherche avancée,
- Utiliser les formules,
- Calculs sur les dates, les heures, le texte,
- Fonctions conditionnelles,
- Fonctions statistiques,
- Les formules.

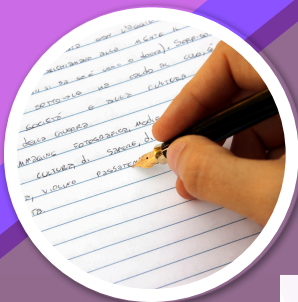
#### Réaliser des graphiques élaborés

- Introduction,
- Savoir créer un graphique,
- Améliorer la présentation,
- Aller plus loin avec les graphiques.

#### Le solveur

- Introduction,
- Saisie du modèle,
- Mise en oeuvre du solveur.
- Mise en page et impression

#### Mise en page et impression



# PROGRAMME PCIE PASSEPORT DE COMPÉTENCES INFORMATIQUE EUROPÉEN

## BUREAUTIQUE PERFECTIONNEMENT

### 2-C / POWERPOINT (PERFECTIONNEMENT)

#### Concevoir des diapositives

- Insérer une zone de texte : saisir, modifier ou supprimer un texte,
- Définir le retrait des puces, l'alignement et l'interligne d'une zone de texte,
- Améliorer la pertinence de sa présentation à l'aide des tableaux, schémas et graphiques,
- Illustrer une diapositive : insérer une image, un dessin ou un objet WordArt.

#### Mettre en forme ses diapositives

- Appliquer les mises en forme automatiques : l'assistant sommaire automatique, les modèles de conception prédéfinis et les mises en pages automatiques,
- Définir un arrière-plan,
- Utiliser les masques pour une mise en forme manuelle de ses diapositives.

#### Projeter un diaporama

- Masquer une ou plusieurs diapositives,
- Personnaliser les animations,
- Gérer les transitions.

#### Atteindre rapidement une diapositive

Avancer le diaporama manuellement ou l'automatiser.

#### Techniques d'animation de diaporama

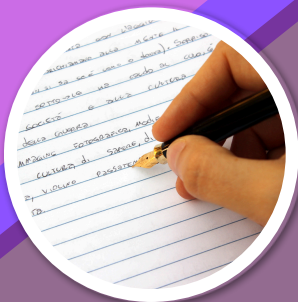
- Créer des effets d'animation (déplacement simultané d'objets multiples, d'objets le long d'un chemin.),
- Enchaîner l'ensemble des effets d'animation.

#### Créer des diaporamas personnalisés

- Les événements d'un objet : entrée, emphase, sortie et chemin particulier sur l'écran,
- Les éléments d'animation : type, début, direction, pourcentage d'agrandissement de la police, amplitude de rotation, chemin, vitesse,
- Transitions et jeux d'animation appliqués aux masques et aux diapos,
- Mettre une musique de fond,
- Faire tourner le diaporama en boucle,
- Projeter le diaporama et intervenir pendant son défilement,
- Noter les actions à entreprendre au fur et à mesure de la réunion et imprimer la liste,
- Utiliser l'écran de contrôle de l'animateur.

#### Acquisitions multimédias

Connaissance du matériel d'acquisition : vidéo projecteur, portable, appareil photo, scanner.



# PROGRAMME PCIE PASSEPORT DE COMPÉTENCES INFORMATIQUE EUROPÉEN

## BUREAUTIQUE PERFECTIONNEMENT

### 3- PASSAGE DE LA CERTIFICATION PCIE

Une fois la formation terminée, passage des épreuves du PCIE, sur ordinateur, au centre de formation, modules Word, Excel et Powerpoint.

Ces épreuves sont passées en temps limité.

PROGRAMME

# GRILLE TARIFAIRE 2024

## FORMATIONS ENTREPRISE



Nom de la formation	Inter-entreprise	intra-entreprise
Organisation et méthodes administratives	600,00€	2700,00€
Les écrits professionnels	700,00€	3200,00€
Accueil physique et téléphonique	580,00€	3200,00€
Les bases du management	700,00€	3200,00€
Manager en transversal	1200,00€	4300,00€
Connaître et s'approprier son rôle de manager	3200,00€	8000,00€
Communiquer avec son équipe	1400,00€	4100,00€
Adapter son management	1100,00€	4200,00€
Accompagnez le développement des compétences de vos collaborateurs au travers d'un parcours managements individualisé	990,00€	3000,00€
Gestion de projet	500,00€	3000,00€
Management gestion de projet	1500,00€	6500,00€
Concilier vie professionnelle et personnelle	500,00€	2500,00€
Gestion du temps	400,00€	2000,00€
Convaincre les clients : les 5 clés de la persuasion	401,00€	2001,00€
Non commerciaux : Optimisez votre relation client	351,00€	2001,00€
Crée un climat de confiance avec les clients	401,00€	2201,00€
Réussir la relation avec le client	401,00€	2201,00€

Nom de la formation	Inter-entreprise	intra-entreprise
Responsable relation client	5000,00€	12000,00€
Argumenter, négocier, convaincre	800,00€	2500,000€
Les négociations complexes	501,00€	2501,00€
Les négociations commerciales ( niveau 1 )	401,00€	2001,00€
Les négociations commerciales ( niveau 2 )	501,00€	2501,00€
Technique de vente ( niveau 1 )	601,00€	2801,00€
Technique de vente ( niveau 2 )	400,00€	2000,00€
Les fondamentaux du marketing	310,00€	2000,00€
Marketing stratégique	380,00€	2000,00€
Marketing opérationnel	380,00€	2000,00€
Le marketing commercial	500,00€	2000,00€
Gestion des compétences et des talents	1501,00€	3001,00€
Bâtir une GPEC agile	501,00€	3001,00€
Gestion des conflits en entreprise	400,00€	2200,00€
Les bases de la prise de parole en public	400,00€	2000,00€
Manager une équipe	500,00€	2501,00€
La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences	501,00€	3001,00€

# FORMATIONS CPF



Compte personnel de formation ( CPF )	Tarifs
Secrétaire assistant(e)	3200,00€
Assistant(e) commercial(e)	3500,00€
Assistant(e) comptable	4000,00€
Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente	2000,00€
Animer une formation en situation professionnelle	2300,00€
Intégrer le management dans son activité professionnelle	2500,00€

