

CARTE DES FORMATIONS À DISTANCE

SYLLAB' RÉUNION

MAJ 30/04/2020



Dans un monde en perpétuel changement où le numérique prend une place de plus en plus centrale et accélère les mutations socio-économiques, la flexibilité et l'agilité sont aujourd'hui devenues des compétences indispensables pour s'adapter au monde du travail: développement du travail à distance, utilisation des outils digitaux font à présent partie de notre quotidien.

L'offre de formation se doit de s'adapter aux nouveaux modes de vie des citoyens et aux exigences des salariés et employeurs.

Elle se doit de respecter le rythme et les capacités de chacun, de limiter les déplacements et d'offrir une compatibilité avec une activité professionnelle.

Ainsi, il nous a paru indispensable, en plus de nos formations « classiques » en présentiel, ou en partie en téléprésentiel, de pouvoir vous proposer une offre de formations 100% à distance.

Nos formations à distance dans les domaines du management, de l'organisation, la gestion du temps, la conduite de projet, la communication (...) sont pensées sous forme d'ateliers courts.

Les ateliers peuvent facilement être combinés entre eux et donner lieu à un parcours de formation complet.

Exemple de parcours pour des collaborateurs en poste (CDI, CDD, contractuels ou titulaires) :

- travailler à distance
- les méthodes de résolution de problèmes
- gérer son temps efficacement
- maîtriser les codes de l'écrit
- prendre la parole en public
- marketing de soi
- les outils de la gestion de projet
- relation client et posture de service

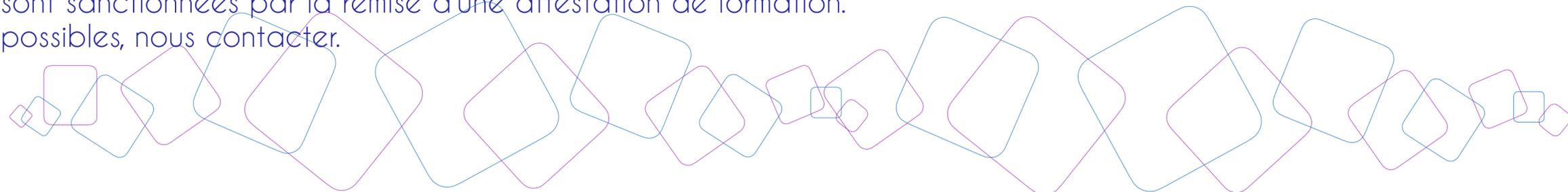
Exemples de parcours pour un futur manager, en prise de poste, ou souhaitant actualiser ses connaissances :

- ateliers « les essentiels » :
 - l'entretien professionnel annuel
 - mobiliser son équipe
 - animer des réunions efficaces
- ateliers « sur-mesure » :
 - manager à distance
 - manager et accompagner le changement
 - utiliser les méthodes d'animation visuelle
 - les outils de la gestion de projet
 - communiquer avec aisance en public

Nous étudions également vos demandes spécifiques pour les adapter en présentiel ou à distance.

Toutes nos formations sont sanctionnées par la remise d'une attestation de formation.

Financement et aides possibles, nous contacter.





SOMMAIRE

- 1) TRAVAILLER À DISTANCE
- 2) MANAGER À DISTANCE
- 3) MANAGER ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT
- 4) L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL ANNUEL
- 5) LES MÉTHODES DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES
- 6) GÉRER SON TEMPS EFFICACEMENT
- 7) MAÎTRISER LES CODES DE L'ÉCRIT
- 8) PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC
- 9) COMMUNIQUER AVEC AISANCE EN PUBLIC (MODULE DE PERFECTIONNEMENT)
- 10) ANIMER DES REUNIONS EFFICACES
- 11) UTILISER LES MÉTHODES D'ANIMATION VISUELLE
- 12) MOBILISER SON EQUIPE
- 13) MARKETING DE SOI
- 14) LES OUTILS DE LA GESTION DE PROJET
- 15) RELATION CLIENT ET POSTURE DE SERVICE

4 ateliers achetés, le 5ème offert*

**le moins cher des 5*

En tarification individuelle, un principe de dégressivité est appliqué (voir en dernière page du catalogue):

Plus vous êtes nombreux, moins vous payez !

TRAVAILLER À DISTANCE

Objectifs

- Bien vivre sa situation de travail à distance
- Être efficace en situation de travail à distance

Les « + » de la formation

Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités

- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation, d'une attestation et d'un guide du travail à distance réutilisables à l'issue de la formation
- Atelier court qui peut être combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire

Programme de formation

- Maîtriser le cadre réglementaire du télétravail et ses évolutions
- Identifier les bonnes pratiques dans le cadre du travail à distance (rythme, charge de travail, santé, lien social)
- Utiliser des outils de travail à distance
- Établir un reporting de son activité

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 500€ HT
- En individuel: 175€ HT



Durée

2 heures



Public

Tout public



Intervenant

Sylvie
LEBON



Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation de
nécessite pas de
prérequis



Modalités

Télé
Présentiel



Nombre de
participants

3 mini / 15 maxi



Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz

MANAGER À DISTANCE

Objectifs

- Savoir gérer la mise en œuvre du télétravail au point de vue managérial
- Favoriser le bien-être au travail et la productivité des collaborateurs,
- Maîtriser les outils mobilisables dans le cadre d'un management à distance
- Être efficace en situation de management à distance

Les « + » de la formation

- Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités
- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation, d'une attestation et d'un guide du travail à distance réutilisables à l'issue de la formation
- Atelier court qui peut être combiné à d'autres ateliers

Programme de formation

- Maîtriser le cadre réglementaire du télétravail et ses évolutions
- Identifier les spécificités du management à distance
- Entretenir le lien social
- Fixer le rythme de travail
- Utiliser les canaux de communication les plus pertinents
- Fixer les objectifs collectifs et individuels

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 600€ HT
- En individuel: 250€ HT



Durée

2,5 heures



Public

Managers ou
futurs managers /
responsables RH



Intervenant

Sylvie
LEBON



Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation de
nécessite pas de
prérequis



Modalités

Télé
Présentiel



Nombre de
participants

3 mini / 8 maxi



Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz

MANAGER ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Objectifs

- Décrypter les enjeux et mécanismes du changement
- Appréhender des méthodes et outils pour conduire le changement
- Accompagner ses collaborateurs en période de changement

Les « + » de la formation

- Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités
- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation et d'une attestation à l'issue de la formation
- Atelier court qui peut être combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire

Programme de formation

- La courbe du changement
- Les attitudes face au changement
- Connaître et mettre en oeuvre les actions d'accompagnement à privilégier à chaque étape du changement

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 600€ HT
- En individuel: 200€ HT



Durée

2,5 heures



Public

Managers ou futurs managers / responsables RH / chefs de projet



Intervenant

Sylvie LEBON



Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation de nécessite pas de prérequis



Modalités

Télé
Présentiel

Nombre de participants

3 mini / 15 maxi



Evaluation / Acquisition des connaissances

Quiz

L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL ANNUEL

Objectifs

- Maîtriser le cadre réglementaire de l'entretien professionnel
- Réussir ses entretiens avec ses collaborateurs

Les « + » de la formation

- Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités
- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation et d'une attestation à l'issue de la formation
- Atelier court qui peut être combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire

Programme de formation

- Le cadre réglementaire de l'entretien professionnel
- Les différents types d'entretiens
- Les conditions de réussite d'un entretien
- Les différentes phases de l'entretien
- L'ancrage émotionnel
- La symétrie des attentions
- Faire le bilan de l'année
- L'écoute active comme moteur de la confiance
- Fixer les objectifs
- EN OPTION: 1 séance de coaching individuel et personnalisé

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 600€ HT
- En individuel: 250€ HT
- 50€ la séance de coaching d'une demi-heure



Durée

2,5 heures



Public

Managers ou
futurs managers /
responsables RH



Intervenant

Sylvie
LEBON



Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation de
nécessite pas de
prérequis



Modalités

Télé
Présentiel



Nombre de
participants

3 mini / 8 maxi



Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz

MÉTHODES DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES

Objectifs

- Mener un diagnostic de situation
- Résoudre les problèmes seul ou en équipe

Les « + » de la formation

- Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités
- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation et d'une attestation à l'issue de la formation
- Atelier court qui peut être combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire

Programme de formation

- Approche systémique et analytique
- Le SWOT
- La méthode des 8D
- La méthode des 5P
- Le diagramme ISHIKAWA
- L'objectif inversé,
- Le brainstorming

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 450€ HT
- En individuel: 150€ HT



Durée

2 heures



Public

Tout public



Intervenant

Sylvie
LEBON

Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation de
nécessite pas de
prérequis

Modalités

Télé
PrésentielNombre de
participants

3 mini / 15 maxi

Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz

GÉRER SON TEMPS EFFICACEMENT

Objectifs

- Améliorer la gestion de son temps et son organisation pour gagner en efficacité
- Déléguer d'une manière efficace

Les « + » de la formation

- Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités
- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation et d'une attestation à l'issue de la formation
- Atelier court qui peut être combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire

Programme de formation

- Les lois du temps
- La matrice d'efficience et la gestion des priorités
- Les astuces de la gestion du temps (savoir dire non, la gestion des imprévus, la délégation)
- Les principes de la délégation

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 500€ HT
- En individuel: 175€ HT



Durée

2 heures



Public

Tout public



Intervenant

Sylvie
LEBON

Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation de
nécessite pas de
prérequis

Modalités

Télé
PrésentielNombre de
participants

3 mini / 15 maxi

Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz

MAÎTRISER LES CODES DE L'ÉCRIT

Objectifs

- Apprendre ou approfondir les techniques de l'écrit pour pouvoir faire face aux différentes formes de la communication écrite professionnelle comme les courriers, e-mails, rapports, notes et comptes rendus.

Les « + » de la formation

- Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités
- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Prise en compte du contexte réunionnais (mélange créole / français)
- Remise du support de formation et d'une attestation à l'issue de la formation
- Atelier modulable selon les besoins (ponctuel ou régulier) qui peut être combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire

Programme de formation

- Prendre conscience de ses acquis à l'écrit
- Développer des compétences de rédaction
- Enrichir son vocabulaire
- Savoir résumer et synthétiser grâce à un vocabulaire et une syntaxe appropriés
- Rédiger un texte selon une méthodologie donnée avec les connecteurs adéquats
- Utiliser la ponctuation, la tabulation et structurer le texte avec des paragraphes et des titres afin de le rendre lisible

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 1800€ HT le cursus soit 450€ HT par atelier
- En individuel: 750€ HT le cursus soit 187,50€ HT par atelier



Durée

2,5 heures X 4 ateliers
soit 10 heures



Public

Tout public



Intervenant

Karine
LEBON



Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation de
nécessite pas de
prérequis



Modalités

Télé
Présentiel



Nombre de
participants

3 mini / 8 maxi



Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz

PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

Objectifs

- Vaincre sa timidité pour oser s'exprimer
- Formuler clairement ses idées pour se faire entendre et comprendre

Les « + » de la formation

Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités

- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation et d'une attestation à l'issue de la formation
- Atelier modulable selon les besoins (ponctuel ou régulier) qui peut être combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire

Programme de formation

- Surmonter son trac, placer et porter sa voix
- Adopter un comportement approprié : attitude, regards, gestuelle
- S'exprimer clairement spontanément
- Faire passer efficacement ses idées au cours d'un échange, ne pas se laisser déstabiliser par les interruptions et les perturbations
- EN OPTION: 1 séance de coaching individuel et personnalisé

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 550€ HT
- En individuel: 175€ HT
- 50€ la séance de coaching d'une demi-heure



Durée

3 heures



Public

Tout public



Intervenant

Karine
LEBON



Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation de
nécessite pas de
prérequis



Modalités

Télé
Présentiel



Nombre de
participants

3 mini / 8 maxi



Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz

COMMUNIQUER AVEC AISANCE EN PUBLIC

(module de perfectionnement)

Objectifs

- Développer ses compétences oratoires grâce aux outils et techniques du théâtre
- S'exprimer avec aisance pour convaincre

Les « + » de la formation

Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités

- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation et d'une attestation à l'issue de la formation
- Atelier modulable selon les besoins (ponctuel ou régulier) qui peut être combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire

Programme de formation

- Présenter son discours de manière attractive : analyser le langage verbal et non verbal, développer sa gestuelle
- Prendre conscience de ses atouts et de ses capacités de progression
- Améliorer son articulation, sa diction et son rythme de parole
- Adapter ses gestes, son intonation et son attitude à son message et à ses interlocuteurs
- Préparer une intervention structurée, en soignant particulièrement l'accroche et la chute
- Ecouter l'autre pour adapter son discours
- Gérer son temps de parole
- Améliorer sa répartie
- EN OPTION: 1 séance de coaching individuel et personnalisé

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 1500€ HT le cursus soit 500€ HT par atelier
- En individuel: 525€ HT le cursus soit 175€ HT par atelier
- 50€ la séance de coaching d'une demi-heure



Durée

3 heures X 3 ateliers
Soit 9 heures



Public

Tout public



Intervenant

Karine
LEBON



Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Avoir suivi la
formation « prendre
la parole en public »



Modalités

Télé
Présentiel



Nombre de
participants

3 mini / 8 maxi



Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz

ANIMER DES RÉUNIONS EFFICACES

Objectifs

- Savoir conduire des réunions opérationnelles: de la préparation à l'action
- Embarquer ses interlocuteurs

Les « + » de la formation

- Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités
- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation et d'une attestation à l'issue de la formation
- Chaque atelier peut être pris séparément ou combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire

Programme de formation

- Préparer une réunion performante
- Conduire une réunion performante
- Quelques méthodes d'animation en réunion
- Le relevé de décision

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 500€ HT
- En individuel: 175€ HT



Durée

3 heures



Public

Tout public



Intervenant

Sylvie
LEBON

Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation de
nécessite pas de
pré requis

Modalités

Télé
PrésentielNombre de
participants

3 mini / 10 maxi

Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz

UTILISER LES MÉTHODES D'ANIMATION VISUELLE

Objectifs

- Responsabiliser son équipe sur l'atteinte des résultats
- Valoriser son équipe et les résultats

Les « + » de la formation

- Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités
- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation et d'une attestation à l'issue de la formation
- Atelier court qui peut être combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire

Programme de formation

- Pourquoi l'animation visuelle?
- Les étapes de construction d'un tableau d'animation visuelle
- L'animation des tableaux
- Les outils digitaux d'animation visuelle

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 450€ HT
- En individuel: 150€ HT



Durée

2,5 heures



Public

Tout public



Intervenant

Sylvie
LEBON

Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation de
nécessite pas de
prérequis

Modalités

Télé
PrésentielNombre de
participants

3 mini / 15 maxi

Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz

MOBILISER SON ÉQUIPE

Objectifs

- Définir un cadre de travail partagé par ses collaborateurs
- Mieux connaître son équipe pour développer l'alliance de travail

Les « + » de la formation

- Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités
- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation et d'une attestation à l'issue de formation
- Atelier court qui peut être combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire

Programme de formation

- Les moments clés de sa relation avec ses collaborateurs
- Les rôles dans l'équipe
- Analyse stratégique des acteurs et principes de socio-dynamique
- La cartographie de son équipe: les différents types de profils de ses collaborateurs
- Prendre en compte la diversité dans son management
- Susciter l'envie: les leviers de la motivation de ses collaborateurs (Maslow, VROOM...)

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 600€ HT
- En individuel: 200€ HT



Durée

3 heures



Public

Managers ou
futurs managers /
responsables RH

Intervenant

Sylvie
LEBON

Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation de
nécessite pas de
prérequis

Modalités

Télé
PrésentielNombre de
participants

3 mini / 8 maxi

Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz

MARKETING DE SOI

Objectifs

- Réussir des candidatures et des entretiens de recrutement dans le privé ou le public
- Identifier ses atouts et compétences et savoir les mobiliser au service de la construction d'un projet professionnel réaliste

Les « + » de la formation

Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités

- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation et d'une attestation à l'issue de la formation
- Chaque atelier peut être pris séparément ou combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire
- Coaching individuel en option

Programme de formation

- Atelier 1: éléments de connaissance de soi, identifier ses atouts
- Atelier 2: le CV
- Atelier 3: la lettre de candidature
- Atelier 4: l'entretien de recrutement
- Atelier 5: cibler les entreprises, mobiliser son réseau et utiliser les réseaux sociaux
- EN OPTION: 1 séance de coaching individuel et personnalisé par atelier

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 450€ HT / atelier ou 2000€ HT le cursus complet
 - En individuel: 150€ HT / atelier ou 650€ le cursus complet
 - 50€ la séance de coaching d'une demi-heure
- Il n'est pas obligatoire de suivre l'intégralité des ateliers*



Durée

2 heures
par atelier



Public

Tout public



Intervenant

Sylvie
LEBON



Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation de
nécessite pas de
prérequis



Modalités

Télé
Présentiel



Nombre de
participants

3 mini / 10 maxi



Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz

LES OUTILS DE LA GESTION DE PROJET

Objectifs

- Acquérir les fondamentaux de la gestion de projet
- Identifier et maîtriser les principaux outils de gestion de projet

Les « + » de la formation

- Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités
- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation et d'une attestation à l'issue de la formation
- Chaque atelier peut être pris séparément ou combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire

Programme de formation

- Qu'est-ce qu'un projet?
- Le SWOT
- Le plan d'actions
- RACID
- Le diagramme de Pert
- Le diagramme de Gantt
- La carte de la transformation

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 500€ HT
- En individuel: 175€ HT



Durée

3 heures



Public

Tout public



Intervenant

Sylvie
LEBON

Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation de
nécessite pas de
prérequis

Modalités

Télé
PrésentielNombre de
participants

3 mini / 15 maxi

Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz

RELATION CLIENT ET POSTURE DE SERVICE

Objectifs

- Mieux comprendre la mécanique de la relation avec un client
- Maîtriser sa communication et s'adapter au client et à la situation
- Gérer avec agilité les situations délicates

Les « + » de la formation

- Formation via l'application ZOOM qui comprend une séquence de prise en main de ses différentes fonctionnalités
- Contenu intégrant théorie, exercices et outils pratiques facilement transposables en situation réelle
- Remise du support de formation et d'une attestation à l'issue de la formation
- Chaque atelier peut être pris séparément ou combiné à d'autres ateliers en parcours complémentaire

Programme de formation

- Mon expérience client
- Les attentes du client et l'évolution des comportements
- La personnalisation de la relation de service
- L'écoute active
- Traiter les objections
- Les piliers de la coopération: l'apport de l'analyse transactionnelle

Modalités

- Connexion internet haut débit
- Ordinateur ou tablette
- Casque audio avec micro intégré conseillé
- Nous contacter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

Tarifs

- En intra: 450€ HT
- En individuel: 150€ HT



Durée

2,5 heures



Public

Tout public



Intervenant

Sylvie
LEBON

Planning

sessions à planifier



Pré-requis

Cette formation ne
nécessite pas de
prérequis

Modalités

Télé
PrésentielNombre de
participants

3 mini / 15 maxi

Evaluation /
Acquisition des
connaissances

Quiz



ANNEXE:
APPLICATION DU PRINCIPE DE DÉGRESSIVITÉ POUR LES FORMATIONS EN TARIFS INDIVIDUELS

**FORMATIONS À TARIF
DE BASE À 150€**

Nombre de participants	Coût par participant
3	150 €
4	145 €
5	140 €
6	130 €
7	120 €
8	110 €
9	100 €
10 et plus	90 €

**FORMATIONS À TARIF
DE BASE À 175€**

Nombre de participants	Coût par participant
3	175 €
4	150 €
5	140 €
6	130 €
7	120 €
8	110 €
9	100 €
10 et plus	90 €

**FORMATIONS À TARIF
DE BASE À 200€**

Nombre de participants	Coût par participant
3	200 €
4	190 €
5	180 €
6	170 €
7	160 €
8	150 €
9	140 €
10 et plus	130 €

**FORMATIONS À TARIF
DE BASE À 250€**

Nombre de participants	Coût par participant
3	250 €
4	230 €
5	210 €
6	200 €
7	180 €
8	160 €
9	150 €
10 et plus	140 €

