

RHREFLEX

Cabinet expert en formation
professionnelle

RH

reflex



CONTACTEZ-NOUS



04 92 01 08 03



rhreflex.com



contact@rhreflex.com

RH REFLEX

LE PARTENAIRE FORMATION DES ENTREPRISES ENGAGÉES

RH REFLEX est un organisme de **formation professionnelle** continue, spécialisé dans les métiers de services : **hôtellerie, restauration, commerce, ressources humaines, gestion**, etc.

Implanté dans **toute la France**, nous accompagnons les TPE et PME depuis 2012 avec des formations certifiantes, du conseil, de l'audit et du coaching, à travers des solutions clés en main.

Notre ambition : faire de la formation un levier de **fidélisation, d'excellence opérationnelle** et d'**employabilité durable**.

NOS ENGAGEMENTS



Accessibilité : des parcours adaptables à tous profils, sur-mesure ou "clé en main"



Excellence pédagogique : programmes certifiants, équipes expertes, méthodes actives



Innovation : digitalisation, modularisation, accompagnement individualisé

NOS CHIFFRES CLÉS

+13 ans
d'expérience

+8 000
apprenants formés
sur l'année

98 %
de taux de réussite
moyen

99 %
de satisfaction globale

+4 000
entreprises partenaires



Certifications reconnues :
Titres RNCP, blocs de compétences, diplômes d'État

POURQUOI NOS CLIENTS NOUS FONT-ILS CONFIANCE?



FORMATIONS PERSONNALISÉES

RH Reflex vous apporte bien plus que du savoir, c'est aussi et surtout une écoute et une prise en charge individualisée et pérenne.



CENTRE DE FORMATION CERTIFIÉ

RH REFLEX est qualifié selon le référentiel FAC d'I.CERT : la certification d'organisme de formation CPS RNCQ 0078



ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF

Notre équipe est à votre disposition pour vous aider à constituer le dossier pour la prise en charge de votre formation.



RELATIONS DURABLES

Nous assurons un réel "service après- prestation" à la suite de nos formations. Nos formateurs restent en contact constant avec nos clients.



L'EXPÉRIENCE EST IMPORTANTE

Notre expérience et notre connaissance approfondie des thèmes proposés nous permettent de vous fournir des connaissances opérationnelles.



VOTRE TEMPS EST IMPORTANT

Pas le temps de vous déplacer jusqu'à notre centre? Notre équipe peut se déplacer elle-même dans votre établissement !

SOMMAIRE

FORMATIONS EN RESTAURATION

FORMATIONS REGLEMENTAIRES / OBLIGATOIRES

P.8

- HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE
- LE CONTRÔLE HYGIÈNE ET ALIMENTAIRE DE RESTAURANT
- LES ALLERGIES ALIMENTAIRES ET LA RÉGLEMENTATION "FAIT MAISON"
- PERMIS D'EXPLOITATION AU DÉBIT DE BOISSONS
- PERMIS CHAMBRE D'HÔTE
- AFFICHAGE OBLIGATOIRE
- L'OBLIGATION D'ACCESSIBILITÉ DANS LES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC
- MISE EN PLACE OBLIGATOIRE DU RGPD

ALIMENTATION ET NUTRITION

P.17

- BASES SCIENTIFIQUES DE LA DIÉTÉTIQUE
- GEMRCN: LES RECOMMANDATIONS NUTRITIONNELLES
- NUTRITION DIÉTÉTIQUE POUR LES NON-DIÉTÉTICIENS

PERFECTIONNEMENT DANS L'ART DE LA CUISINE

P.20

- FORMATION CONNAÎTRE LES BASES EN CUISINE PROFESSIONNELLE
- FORMATION PIZZAIOLO
- DÉCOUPE ET TRANSFORMATION DES VIANDES
- CRÉER SA CARTE ET DÉVELOPPER DE NOUVELLES RECETTES
- FORMATION EN ŒNOLOGIE / SOMMELLERIE
- PERFECTIONNEMENT CUISINE
- PERFECTIONNEMENT DE LA PÂTISSERIE ET DES DESSERTS
- LA CUISINE DES LÉGUMES ET LÉGUMINEUSES - CUISSON ET ASSAISONNEMENT
- LA CUISINE DES POISSONS
- CUISSON SOUS VIDE ET TECHNIQUE DE CONDITIONNEMENT
- DÉVELOPPER UNE CUISINE INNOVANTE
- CRÉATIVITÉ DANS LES ENTRÉES
- CRÉATIVITÉ DANS LES GARNITURES D'ACCOMPAGNEMENT
- CRÉATIVITÉ DANS LES DESSERTS

CRÉATION OU REPRISE D'UN RESTAURANT
DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ TRAITEUR
DE LA PRISE DE COMMANDE À LA VENTE SUGGESTIVE
OPTIMISER LA GESTION DES COÛTS D'UN RESTAURANT
UPSELLING - VENTE ADDITIONNELLE
DÉVELOPPER LA VENTE LIVRÉE
ADAPTER SA GESTION AU NOUVEL ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE
CONDUITE ECO-RESPONSABLE
GESTION D'EXPLOITATION : DES COÛTS, STOCKS ET MARGES
GESTION DE L'ÉNERGIE ET DE L'EAU
LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE
GESTION DES DÉCHETS

QUALITE D'ACCUEIL

P.38

QUALITÉ DE SERVICE
BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES
L'ACCUEIL POUR UNE CLIENTÈLE HAUT DE GAMME
COVID-19 - ACCUEILLIR SES CLIENTS DANS LE RESPECT DES MESURES BARRIÈRES
EN RESTAURATION
GARANTIR LA SATISFACTION DES CLIENTS
GESTION DES CLIENTS DIFFICILES ET DES INCIVILITÉS CLIENTS
GESTION DES RÉCLAMATIONS

GESTES ET POSTURES & SÉCURITÉ ET RISQUES PROFESSIONNELS

P.42

PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE: PRAP
PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE : PRAP 2S
SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL SST
ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET MÉTHODOLOGIE DE CRÉATION DU
DOCUMENT UNIQUE
L'OBLIGATION D'ACCESSIBILITÉ DANS LES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC
LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (SCE) FORMATION

RESSOURCES HUMAINES

P.47

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
OPTIMISER LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT ET MENER AVEC SUCCÈS UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION
L'ESSENTIEL EN DROIT DU TRAVAIL
MOTIVER ET FIDÉLISER SES COLLABORATEURS
OPTIMISER SA COMMUNICATION INTERNE
AMÉLIORER SON EFFICACITÉ ET SON BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL
ENTRETIENS DE RECADRAGE
AGIR SUR LE STRESS ET LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX
LEADERSHIP ET TOP MANAGEMENT : SAVOIR MENER UNE ÉQUIPE

COMMERCIALISER SES NOUVELLES OFFRES
DÉVELOPPER SES VENTES
TECHNIQUES DE LA VENTE
VENTE ET NÉGOCIATION POUR NON-COMMERCE
RÉUSSIR SES VENTES PAR LA CONFIANCE ET LA SYMPATHIE
UPSELLING - VENTE ADDITIONNELLE
GARANTIR LA SATISFACTION DES CLIENTS
GESTION DES CLIENTS DIFFICILES ET DES INCIVILITÉS CLIENTS
GESTION DES RÉCLAMATIONS

COMPTABILITÉ & GESTION

P.63

CRÉATION ET REPRISE D'ENTREPRISE
COMMENT DÉMARRER SON ACTIVITÉ EN AUTOENTREPRENEUR
GESTION JURIDIQUE ET COMPTABLE
COMPRENDRE LA FINANCE POUR LES NON-FINANCIERS
ANALYSE D'UN BILAN COMPTABLE ET MISE EN PLACE DE TABLEAUX DE GESTION
LA MALLETTE DU DIRIGEANT
LIRE ET ANALYSER UN BILAN
BIEN GÉRER SA TRÉSORERIE
MISE EN PLACE DES TABLEAUX DE BORD
MAÎTRISER LES RELATIONS BANQUE ENTREPRISE
ADAPTER SA GESTION AU NOUVEL ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE
LEAN MANAGEMENT

DÉVELOPPEMENT WEB

P.74

CRÉATION DE SITE INTERNET
FORMATION E-COMMERCE : CRÉER UNE BOUTIQUE EN LIGNE PERFORMANTE
WEBDESIGNER : CRÉER DES SUPPORTS GRAPHIQUES POUR LE WEB: PHOTOSHOP,
INFOGRAPHIES, ANIMATIONS GRAPHIQUES ET VIDÉOS

MARKETING ET COMMUNICATION

P.77

COMMENT ÉLABORER UN PLAN DE MARKETING POUR SON ENTREPRISE
ÉLABORER SA STRATÉGIE DE CONQUÊTE ET DE FIDÉLISATION
METTRE EN ŒUVRE UNE CAMPAGNE MARKETING DIGITAL
ANIMER SES RÉSEAUX SOCIAUX
FACEBOOK ET INSTAGRAM POUR LES ENTREPRISES
APPRENDRE À COMMUNIQUER SUR TIK TOK
APPRENDRE À COMMUNIQUER SUR SNAPCHAT
CRÉER ET ANIMER SA CHAÎNE YOUTUBE
LINKEDIN POUR LES PROFESSIONNELS ET LEUR ENTREPRISE
PUBLICITÉ PAYANTE : CRÉATION ET GESTION DE CAMPAGNE SUR GOOGLE

LANGUES ETRANGERES : INITIATION ET PERFECTIONNEMENT
FORMATION EN BUREAUTIQUE
LA CONFIANCE EN SOI
DEPASSER SES BLOCAGES EMOTIONNELS
AVEC DES OUTILS SIMPLES
AMELIORER SON EFFICACITE ET SON BIEN-ETRE AU TRAVAIL
COMMUNIQUER DE MANIÈRE EFFICACE
COMMUNIQUER EN LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE
AMELIORER SES ÉCRITS PROFESSIONNELS
FORMATION FORMATEUR
PERMIS DE FORMER

À compter du **1er octobre 2012**, le décret n°2011-731 du 24 juin 2011 relatif à l'obligation de formation en matière d'hygiène alimentaire de certains établissements de restauration commerciale, prévoit une obligation de disposer d'une personne formée dans le domaine de **l'hygiène alimentaire au sein des établissements de restauration commerciale** relevant des secteurs de la restauration traditionnelle, des cafétérias et autres libres-services et de la restauration de type rapide. Renouvelable **tous les deux ans**

Décret 2011-731 du 24/06/2011, Art.233.6 du code rural et de la pêche

Afin que votre personnel devienne acteur de la sécurité alimentaire de votre entreprise, il est nécessaire qu'il participe à la formation HACCP. Cette formation identifie les grands principes de la réglementation en relation avec la restauration commerciale.

L'analyse des dangers lors d'une journée de travail dans votre secteur d'activité :

- le personnel & l'hygiène comportementale
- le stockage des denrées alimentaires
- les phases de préparation ou de transformation
- le rangement & le nettoyage



MODALITÉS D'APPRENTISSAGE



EN PRÉSENTIEL



E-LEARNING



CLASSE VIRTUELLE

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Mettre en œuvre les principes d'hygiène en restauration commerciale (GBPH).
- Comprendre et mettre en place la méthode HACCP
- Accompagnement personnalisé de votre établissement pour la mise en place des normes en vigueur.
- Contrôle annuels et analyses microbiologiques certifiant la qualité des produits utilisés.
- Contrôle initial et régulier d'évaluation de la mise en place de la méthode HACCP.
- Analyses microbiologiques certifiant la qualité des denrées alimentaires, ainsi que l'efficacité du plan de nettoyage et la désinfection des surfaces.

DURÉE : 14 heures

RESTAURATION

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE (HACCP) EN RESTAURATION COLLECTIVE

À QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?



MÉDICO-SOCIAUX

EHPAD • MAISON DE RETRAITE •
ESAT • CAT • MAS • FAM



SANTÉ

HÔPITAL • CLINIQUE •
MAISON DE REPOS



ETABLISSEMENT

SCOLAIRE • SPORTIF

POURQUOI SUIVRE UNE FORMATION HACCP COLLECTIVITE ?

- Pour maîtriser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire en collectivité
- RH REFLEX est habilité pour assurer les formations en hygiène alimentaire relatives à la méthode HACCP en collectivité.



Ce programme de formation en hygiène alimentaire pour le personnel de la restauration collective répond aux obligations règlements *CE 178/2002*, *852/2004* et *853/2004*.

QUELS SONT LES OBJECTIFS ?

- Comprendre l'approche réglementaire française et européenne (le paquet hygiène)
- Rappel de la méthode HACCP, des méthodes d'organisation et de réalisation du plan HACCP
- Plan de maîtrise sanitaire en restauration collective (PMS)
- Constitution d'outils permettant aux responsables de suivre l'application du plan HACCP et du PMS dans leurs unités de production et de distribution, de relever les dysfonctionnements et de prendre les mesures correctives (points critiques).

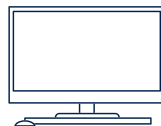
METHODES D'APPRENTISSAGE

DURÉE : 14 HEURES

- Alternance entre théorie et exercices pratiques
- Exercices à partir de cas concrets
- Vidéos
- Support de cours formation HACCP en restauration collective



EN PRÉSENTIEL



AUTO-FORMATION



VISIO-CONFÉRENCE

LE CONTRÔLE HYGIÈNE ET ALIMENTAIRE DE RESTAURANT

RH reflex accompagne au quotidien ses clients dans la détection des non-conformités et des dysfonctionnements organisationnels en entreprise.
Notre équipe vous propose une mise en place d'un plan d'action efficace pour améliorer et mettre en conformité votre établissement.

VOICI UNE LISTE NON EXHAUSTIVE DES MISSIONS RÉALISÉES PAR NOS EXPERTS :

- Audit et diagnostic hygiène en restauration
- Bilan de mise en conformité
- Contrôle des fournisseurs alimentaires et agroalimentaires
- Mise en conformité vis-à-vis de la réglementation Européenne, Française, Belge, Suisse ou Monégasque
- Mise en place des bonnes pratiques d'hygiène en restauration
- Création « d'outils » et de procédures personnalisés, rédaction de plan de maîtrise sanitaire (PMS)
- Prévention des risques alimentaires et sanitaires
- Intervention mandatée à la demande de nos clients auprès des pouvoirs publics (Services Vétérinaires ...) suite à un contrôle d'hygiène
- Intervention chez nos clients en cas d'incidents alimentaires avec
 - les consommateurs (intoxication alimentaire ou alerte sanitaire)
- Accompagnement de nos clients dans les démarches de réouverture administrative de leur établissement
- Conception de cuisine et assistance aux travaux
- Audit de conformité lors de l'acquisition ou de la vente d'un commerce
- Rédaction de dossier d'Agrément Sanitaire Européen



DURÉE : 7 -14 HEURES

RESTAURATION

LES ALLERGIES ALIMENTAIRES ET LA RÉGLEMENTATION “FAIT MAISON”

Le règlement n°1169/2011 concernant l'information du consommateur sur les denrées alimentaires, dit INCO, d'application obligatoire depuis le 13 décembre 2014, oblige les professionnels des métiers de bouche à **informer les consommateurs sur les additifs, la valeur nutritionnelle des aliments et les allergènes contenus dans le produit.**

PUBLIC :

Toute personne travaillant dans le secteur de l'alimentaire et tout professionnel de la restauration

OBJECTIFS:

- Connaître les **principaux allergènes** et aliments associés
- Afficher les allergènes alimentaires de vos plats et les laisser à disposition à votre clientèle
- Accompagner le consommateur dans le choix de ses consommations alimentaires
- Connaître la **réglementation sur les allergènes**
- Mettre en place des **outils préventifs** dans votre établissement
- Informer votre personnel sur **les risques liés aux allergènes**
- Connaître le contexte réglementaire et juridique de la **traçabilité**
- Connaître la réglementation du « **fait maison** » et son interprétation, en vue de son exacte application
- Savoir comment cuisiner des recettes maison pour saisir l'opportunité du label



PROGRAMME :

1. Les risques liés aux allergènes et leurs traçabilités
2. L'évolution de la réglementation
3. Ce qui change pour le secteur de la restauration traditionnelle
4. La réglementation « fait maison »
5. Le « fait maison » : un choc de simplification

DURÉE : 14 HEURES

SAVOIR PRENDRE EN COMPTE LES ALLERGIES ALIMENTAIRES DANS VOTRE CUISINE.
CONCEPTION DE LA CARTE OU MENU DES ALLERGÈNES

PERMIS D'EXPLOITATION D'UN DEBIT DE BOISSONS

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi n° 2006-396 du 31 mars 2006 en avril 2007 et le Décret du 16 mai 2007, le suivi d'une formation Permis d'exploitation est devenu obligatoire.

PUBLIC CONCERNÉ :

La formation s'adresse à toute personne qui souhaite déclarer en mairie **l'ouverture, la mutation, la translation ou le transfert** d'un débit de boissons à consommer **sur place de 3ème et 4ème catégories** – café, bar, brasserie, hôtel, discothèque etc.

Depuis avril **2009**, cette obligation concerne toute personne déclarant l'ouverture d'un établissement pourvu de la « **petite licence restaurant** » ou de la « **licence restaurant** ».

Sont notamment concernés par la formation :

- Café
- Restaurant
- Bar
- Discothèque
- Hôtel
- Bar et restaurant embarqués sur tous moyens de transport

OBJECTIFS :

- Permettre l'ouverture d'un débit de boissons
- Acquérir les connaissances en matière d'obligation à la prévention et à la protection de la santé publique
- Gérer un débit de boissons en conformité avec la réglementation en tenant compte des enjeux de santé publique



PROGRAMME :

1. Le cadre législatif et réglementaire
2. Les conditions d'ouverture d'un débit de boissons
3. Les obligations d'exploitation
4. Les obligations en matière de prévention, de protection de la Santé Publique et de l'Ordre Public
5. Les fermetures administratives et judiciaires
6. Réglementation locale
7. Les arrêtés préfectoraux et municipaux

FORMATION VALABLE PENDANT 10 ANS

- Durée : 20 heures
- 6 heures pour les personnes justifiant d'une expérience de **10 ans**

METHODES D'APPRENTISSAGE



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

Depuis le 1er juin 2013, cette formation est **obligatoire pour les loueurs de chambres d'hôtes et tables d'hôtes** qui délivrent à leur clientèle des boissons alcoolisées vendues ou offertes. Les chambres d'hôtes sont des chambres meublées situées chez l'habitant en vue d'accueillir des touristes pour une ou plusieurs nuitées assorties de prestations.

PUBLIC CONCERNÉ :

Formation s'adresse à

- l'exploitant, au propriétaire ou à toute autre personne en charge de la gérance d'une ou plusieurs **chambres d'hôtes** et qui délivrent des **boissons alcooliques** à sa clientèle.

LE PROGRAMME DE LA FORMATION :

1. Présentation liminaire de la formation
2. Cadre législatif et réglementaire
3. Obtenir l'autorisation d'ouverture d'un débit de boissons
4. Les obligations d'exploitation
5. Les Réglementation locale
6. Evaluation des connaissances acquises



OBJECTIFS :

- Règlement sanitaire départemental et national
- La réglementation relative au respect de l'ordre public (nuisances sonores)
- Spécificités locales (arrêtés municipaux)
- Règles relatives aux horaires d'ouverture et de fermeture
- Règles relatives à l'affichage obligatoire de certaines informations

METHODES D'APPRENTISSAGE

durée : 7 heures



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

Votre entreprise est-elle en conformité avec la loi en termes **d'affichage** et de tenue des **informations** à destination des salariés ? En tant qu'employeur, la législation vous impose d'afficher des documents obligatoires et de tenir à jour certains documents dans votre entreprise.

Vous devez savoir que, depuis **2021, la liste de ces affichages a grandement évolué**. Par conséquent, soyez très vigilant ! En effet, en cas de non-respect de ces obligations légales, le chef d'entreprise peut se trouver sanctionné par des amendes.

QUELQUES EXEMPLES D'AFFICHAGES OBLIGATOIRES :

- Affichage Code du Travail & Personnel & Consignes de Sécurité
- Affichage Mesures d'Hygiène Alpes-Maritimes (06)
- Affichage Informations Allergènes
- Affichage Origine des Viandes
- Toutes les Licences : Licence IV , Licence III,
- Licence R (Restaurant), PR (Petite Licence Restaurant)
- Affichage Emplacement Fumeur
- Affichage Interdiction de Fumer et de Vapoter
- Affichage Interdiction de Vente de Tabac aux Mineurs de moins de 18 ans
- Affichage Protection des Mineurs répression de l'ivresse publique (sur place / à emporter)
- Toutes les Licences : Licence IV , Licence III, Licence R (Restaurant), PR (Petite Licence Restaurant)
- Affichage Emplacement Fumeur
- Affichage Interdiction de Fumer et de Vapoter
- Affichage Interdiction de Vente de Tabac aux Mineurs de moins de 18 ans
- Affichage Protection des Mineurs répression de l'ivresse publique (sur place / à emporter)



L'OBLIGATION D'ACCESSIBILITE DANS LES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC

La loi No 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, fixe le principe d'une accessibilité généralisée et pose l'obligation de mise en accessibilité des bâtiments avant le 1 janvier 2015

VOTRE ÉTABLISSEMENT EST-IL CONFORME ?

Les ERP avaient jusqu'au 1er octobre 2015 pour déposer leur Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap)

#accessibleatous



AGENDA D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉE

« L'ACCESSIBILITÉ POUR TOUT LE MONDE ».

C'est dans ce but que le Cabinet RH Reflex vous accompagne dans la mise en accessibilité de vos bâtiments, en suivant la chaîne de déplacement des usagers et tenant compte des 4 types de handicap: moteur, auditif, mental et visuel.



Nos consultants Accessibilité sont à vos côtés à chaque stade de votre projet, du **Diagnostic Accessibilité** à la Maîtrise d'œuvre en passant par la mise en place des Agendas d'Accessibilité Programmée .

MISE EN PLACE OBLIGATOIRE DU RGPD

TOUT LE MONDE EST CONCERNE !

Votre structure **collecte des données à caractère personnel** auprès de ses clients ou de ses salariés ?

A ce titre, vous êtes concerné par le **Règlement général sur la protection des données (RGPD)**, dispositif mis en place dans tous les pays de l'Union européenne depuis le **25 mai 2018**.

Comment faire pour respecter les nouvelles règles, vos nouvelles obligations ? Quelles données sont concernées ? Que risquez-vous ?

RH Reflex vous propose une formation d'une durée de 7 heures afin de mettre votre entreprise en conformité avec la loi.

OBJECTIFS :

Comprendre les évolutions réglementaires et les enjeux du RGPD
Identifier les impacts pour l'entreprise et son système d'information
Préparer son plan d'actions de mise en conformité

PROGRAMME :

Comprendre le RGPD

- Définir les « Données à Caractère Personnel » et la nécessité de les protéger
- Les entreprises et les types de données concernés
- Les enjeux et les impacts pour l'entreprise et son système d'information

Comprendre les nouveaux principes de protection des données

- Les nouvelles définitions introduites par le règlement européen
- Les nouveaux droits pour les personnes concernées
- Les risques juridiques et les sanctions qui pèsent sur l'entreprise
- Les nouvelles obligations pour le responsable des traitements et pour les sous-traitants
- Les nouvelles règles de gestion pour la Cybersécurité

Définir un plan d'actions pour se mettre en conformité

- La gouvernance des données, rôles et responsabilités
- La protection des données à caractère personnel
- Les actions à prévoir pour se mettre en conformité
- La démarche pour mettre en œuvre le plan d'actions

DURÉE : 7 Heures

METHODES D'APPRENTISSAGE



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

**LAISSEZ-NOUS VOUS ACCOMPAGNER POUR ETRE ET
RESTER EN CONFORMITE AVEC LE RGPD**

BASES SCIENTIFIQUES DE LA DIÉTÉTIQUE

OBJECTIFS:

- Acquérir des connaissances scientifiques sur les nutriments et leurs fonctions dans l'organisme ;
- Analyser et évaluer les besoins nutritionnels des populations bien portantes aux différents stades de la vie ;
- Acquérir des connaissances spécifiques et analyser la composition des aliments et leurs effets sur la santé ;
- Sélectionner les aliments pour promouvoir la santé des individus ou des groupes ;
- Organiser et évaluer l'alimentation pour des individus ou groupes de population en utilisant les outils et ressources dans le domaine de la nutrition et l'alimentation humaine



PROGRAMME :

Module 1 : Les besoins nutritionnels et Valeurs Nutritionnelles de Référence (VNR)

Module 2 : Concept et groupes d'aliments

Module 3 : Collectivités et conditionnement alimentaire

Module 4 : Autres aliments et réglementations (toxicologie, d'étiquetage)

PUBLIC : TOUT PUBLIC

DURÉE : 21 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

GEMRCN: LES RECOMMANDATIONS NUTRITIONNELLES



OBJECTIFS :

- Concevoir des menus en respectant la réglementation en vigueur
- Comprendre les points attendus par le GEMRCN
- Cerner les différents points selon les fréquences demandées
- Concevoir un plan alimentaire
- Mettre en pratique les fréquences du GEMRCN
- Connaître les différents grammages

LE PROGRAMME DE LA FORMATION :

Module 1: Rappel sur l'équilibre alimentaire

Module 2: Les réglementations en vigueur

Module 3: Méthodologie de l'élaboration du plan alimentaire

Module 4: Méthodologie et initiation au GEMRCN

PUBLIC: Tout public

DURÉE DE LA FORMATION :

21 heures

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

NUTRITION DIÉTÉTIQUE POUR LES NON-DIÉTÉTICIENS

OBJECTIFS :

A la fin de la formation le stagiaire sera capable de :

- Se perfectionner aux différentes formes de cuisines santé et leur valeurs nutritionnelles
- Comprendre et maîtriser les outils du GEMRCN
- Savoir confectionner différents plats selon le régime proposé
- Savoir confectionner un plan alimentaire selon la réglementation en vigueur

PROGRAMME :

1. Le calcul des apports nutritionnels
2. Le régime Pesco-végétarien
3. Le régime végétarien
4. Le régime végétalien
5. Plan alimentaire et GEMRCN
6. Ateliers culinaires



DURÉE 35 heures



MODALITÉS D'APPRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE



CONNAÎTRE LES BASES EN CUISINE PROFESSIONNELLE

Pour devenir professionnel de la cuisine, il est nécessaire d'acquérir et de développer **les bases fondamentales du monde de la restauration**, du poste de travail, utilisation d'un vocabulaire culinaire professionnel approprié, usage de matériels et équipements adéquats, réalisation culinaire...

OBJECTIFS :

- Développer les compétences culinaires et maîtriser les notions de base en cuisine
- Réaliser des recettes ou des préparations de base (fumet, sauce, marinade, etc.)
- Maîtriser les cuissons
- Réaliser des sauces
- Collecter l'ensemble des informations et organiser sa production culinaire dans le respect des consignes et du temps imparti
- Optimiser le dressage



PROGRAMME :

1. Du style de restauration vers l'aspect technique
2. Techniques culinaires : les bases
3. Connaître et préparer les produits
4. Traitement préliminaire des denrées
5. Les produits – 1ère partie : produits laitiers, épices, fruits et légumes frais et secs, vins, riz, pâtes...
6. Les produits – 2ème partie : produits de la mer, viandes de boucherie, volailles, gibiers...
7. Réaliser des préparations professionnelles
8. Hygiène et sécurité alimentaire
9. Nutrition diététique

DURÉE : 14 heures

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

OBJECTIFS:

- Apprendre les techniques de base de la fabrication de la pizza
- Élaborer un pâton de qualité en fonction de votre besoin à la main et au pétrin
- Étaler et garnir la pizza de manière équilibrée ainsi que bien associer les ingrédients
- Cuire une pizza à la perfection en gérant les modes de cuisson de votre four
- Élaborer différentes sortes de pizzas

PUBLIC :

Toute personne désireuse d'apprendre à réaliser des pizzas traditionnelles, particulier ou professionnel.

PROGRAMME :

1. Le blé et les différents types de farine
2. Incorporer de la farine de soja
3. La fermentation
4. Connaître les principaux empâtements
5. Boulage et étalage à la main
6. Les 3 sortes de cuisson (bois, gaz, électrique)
7. Élaborer différentes sortes de pizza
 - Basique, classique
 - Gastronomique
 - Sucrée / salée
 - Calzone (chausson)
 - Dessert
8. Choix des ingrédients et des fournisseurs
9. Quels sont les critères pour choisir le matériel (four, pelle, trancheuse, frigo, marbre etc.)



DURÉE : 14 - 35 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

PERFECTIONNEMENT DANS L'ART DE LA CUISINE

DÉCOUPE ET TRANSFORMATION DES VIANDES



OBJECTIFS:

- Manipuler des viandes , réaliser les opérations de découpe et assurer le stockage de viandes découpées.
- Procéder au conditionnement des viandes
- Entretenir les outils de découpe
- Respecter les règles de prévention de risques (TMS) dans son activité.
- D'effectuer les gestes de premier secours

PROGRAMME :

1. Le désossage
2. Le parage
3. Le piéçage
4. Le conditionnement et la traçabilité
5. les outils de découpe et l'hygiène et la propreté des outils
6. Les règles d'hygiène et de sécurité
7. Les règles de prévention de risques (TMS)
8. Les gestes de premier secours.

DURÉE : 14 - 35 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

CRÉER SA CARTE ET DÉVELOPPER DE NOUVELLES RECETTES

OBJECTIFS :

- Créer ou réinventer la carte avec des nouvelles recettes et des recettes tendances (entrée, plats desserts) tout en gardant la rentabilité suffisante
- Optimiser les couts et élaborer les prix



PROGRAMME : :

1. Les fondamentaux de la carte
2. Cibler la thématique de la cuisine
3. Elaboration de la nouvelle carte
4. Création et originalité – l'art culinaire des desserts
5. Principe d'OMNES, techniques de fixation des prix en lien avec la rentabilité de l'établissement
6. Connaître les attentes des clients et les tendances
7. État des lieux sur la réglementation en vigueur en matière d'information du consommateur
8. Adapter le contenu de votre carte ou menu en prenant en compte la géographie locale, la concurrence

DURÉE : 21 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

Une formation sur la pratique fondamentale de la dégustation et du conseil en vins : cépages, géographie, méthode de dégustation, vocabulaire et service du vin, mentions sur l'étiquette...

À QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Les personnes travaillantes ou souhaitant travailler dans les filières de la production et la distribution de vins ainsi que l'hôtellerie et la restauration.
- Les personnes dont la fonction nécessite une connaissance des vins français.
- Plus généralement toute personne ayant un intérêt pour l'excellence française en vins et pour les vins du monde.



DÉGUSTATION ET CONSEIL EN VINS – NIVEAU 1

OBJECTIFS :

- Acquérir les notions de base sur les divers types de vins, la dégustation, la conservation et le service des vins
- Découvrir les grands cépages de France, les principales régions viticoles françaises.
- Aborder la notion de gastronomie et vins à la française.
- Identifier les points-clés d'une étiquette de vin français.
- Savoir mettre à jour ses connaissances

PROGRAMME :

1. Introduction au vin :

Le vin – une boisson complexe, quelques cépages à connaître, du raisin au vin, les grandes régions viticoles françaises.

2. L'art de la dégustation : les différents types de vins, les règles de base, les trois phases de la dégustation, le vocabulaire adapté à la dégustation.

3. Les bases du service du vin : température de service, carafage, décantage, le verre à dégustation, le service du vin, la conservation du vin.

4. Notions d'accords mets et vins : gastronomie et vins.

5. Les principales mentions d'une étiquette

DURÉE : 7 heures

DÉGUSTATION ET CONSEIL EN VINS NIVEAU 2

OBJECTIFS :

- Acquérir une méthode de dégustation, approfondir les bases du service, de la conservation et des accords mets et vins
- Connaître les principaux facteurs influençant le style, la qualité et le prix des vins, les mentions de l'étiquette
- Identifier les principaux cépages et leurs principales zones de production dans le monde
- Comprendre les autres styles de vins et leur mode de production: les vins mousseux, les vins doux, le Xérès et le Porto
- Assimiler la distillation et les différentes catégories de spiritueux



PROGRAMME :

1. Introduction : La méthode de dégustation et d'évaluation des vins, les accords mets et vins
2. Les facteurs clés de la qualité et du style des vins
3. Les cépages classiques, spécificités et principales zones de production : Chardonnay et Pinot Noir, étiquette des vins de Bourgogne.
4. Les cépages classiques, spécificités et principales zones de production
5. Les autres cépages et vins blancs : Pinot Gris et Pinot Grigio, les cépages et vins blancs italiens
6. Les autres cépages et vins rouges
7. Les autres styles de vins : les vins mousseux, élaboration, fermentation en bouteille etc.
8. Les spiritueux et les liqueurs : la distillation, les alambics, les différents types de spiritueux.

DURÉE : 7 heures

PERFECTIONNEMENT CUISINE

OBJECTIFS :

- Maîtriser les règles d'hygiène et de prévention alimentaire
- Optimiser et réinventer l'utilisation du matériel et des ustensiles
- Perfectionner le travail sur légumes, volaille, porc et veau

PROGRAMME :

1. Rappel sur les bonnes pratiques d'hygiène appliquées au travail en cuisine
2. Connaissances théoriques culinaires
3. Légumes et cuisine végétarienne
4. Les volailles
5. Le porc et le veau



PERFECTIONNEMENT DE LA PÂTISSERIE ET DES DESSERTS

OBJECTIFS :

- Perfectionner ses techniques de fabrication de pâtisserie pour les collectivités
- Adapter la pâtisserie à la cuisine collective

PROGRAMME :

1. Présentation de l'univers du dessert en restauration collective
2. Retour sur les principes culinaires de base
3. La Pâtisserie
4. Adaptation de la pâtisserie à la collectivité
5. Transférer des techniques de la pâtisserie à la collectivité et les contraintes liées
6. Utilisation des produits intermédiaires
7. La valorisation des produits d'assemblage
8. Le rapprochement à la pâtisserie de type « familial »



PERFECTIONNEMENT DANS L'ART DE LA CUISINE

LA CUISINE DES LÉGUMES ET LÉGUMINEUSES – CUISSON ET ASSAISONNEMENT

OBJECTIFS :

A la fin de la formation le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les règles d'hygiène et de prévention alimentaire
- Optimiser et réinventer l'utilisation du matériel et des ustensiles
- Perfectionner le travail sur les légumes et les légumineuses

PROGRAMME :

1. Rappel sur les bonnes pratiques d'hygiène appliquées au travail en cuisine
2. Connaissances théoriques culinaires
3. Les différents types de Légumes, légumineuses
4. Analyse organoleptique
5. Critères de fraîcheur
6. Les différentes cuissons des légumes et les légumineux
7. Découverte de nouvelles techniques culinaires



DURÉE : 21 heures

PERFECTIONNEMENT DANS L'ART DE LA CUISINE

LA CUISINE DES POISSONS

OBJECTIFS :

A la fin de la formation le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les règles d'hygiène et de prévention alimentaire
- Optimiser et réinventer l'utilisation du matériel et des ustensiles
- Perfectionner le travail sur poisson

PROGRAMME :

1. Présentation des produits de la mer
2. Rappel sur les bonnes pratiques d'hygiène appliquées au travail en cuisine
3. Connaissances théoriques culinaires
4. Les produits de la mer
5. Les différents types de poissons : les poissons osseux, les cartilagineux
6. Les spécificités des crustacés : les coquillages, les céphalopodes, les huîtres
7. Les poissons de saison locaux et d'ailleurs
8. Critères de fraîcheur
9. Les différentes cuissons des poissons et des crustacés
10. Découverte de nouvelles techniques culinaires
11. Spécificités des recettes et analyse sensorielle



CUISSON SOUS VIDE ET TECHNIQUE DE CONDITIONNEMENT

OBJECTIFS :

- Connaître la réglementation spécifique liés à la cuisson sous vide.
- Maîtriser les techniques de conditionnement et de cuisson sous vide afin d'augmenter la durée de conservation tout en préservant la qualité gustative des produits
- Mettre en place un protocole de conditionnement et de cuisson sous-vide
- Appréhender les techniques de cuissons à basse pour une optimisation du temps et des coûts.
- Maîtriser les bonnes pratiques d'hygiène pour être en conformité avec les services de contrôle

PUBLIC CONCERNÉ :

- Chef de cuisine
- Cuisinier confirmé(e)
- Professionnel de la restauration
- Maîtrisant les techniques culinaires
- Traiteur

PROGRAMME :

1. Le sous-vide en restauration (cuisson et conservation)
2. Les champs d'applications du procédé : en vue de conservation des aliments à crus ou cuits (PCEA)
3. Les avantages de la cuisson sous-vide
4. Les techniques de conditionnement et de cuisson des produits sous-vide
5. Fiches techniques de fabrication d'un produit sous-vide
6. Hygiène alimentaire : rappel de microbiologie
7. Réglementation
8. Découverte de la cuisine basse température
9. Avantages et apports de cette technique de cuisson basse température et par extension du sous vide
10. Effets de cette cuisson sur les produits, jutosité, tendreté
11. Applications pratiques
12. Aspect sanitaire et réglementaire de la technique
13. Diagramme de fabrication et analyse des risques (HACCP)



DURÉE : 14 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

DÉVELOPPER UNE CUISINE INNOVANTE

OBJECTIFS :

A la fin de la formation le stagiaire sera capable de :

- Comprendre le fonctionnement neuronal de l'expérience culinaire
- Comprendre les composantes gustatives et le fonctionnement sensoriel
- Savoir analyser la structure gustative d'un plat
- Réinventer la cuisine traditionnelle en apportant des saveurs inattendues
- Adapter la politique et la stratégie de l'établissement selon l'image de l'établissement



PROGRAMME :

1. Éveiller et stimuler les sens avec les neurosciences à la portée de l'art culinaire
2. Adapter et organiser la cuisine à l'innovation et les nouvelles techniques
3. Les nouvelles techniques et outils culinaires
4. Optimisation des coûts et l'élaboration des prix
5. Concevoir la politique, la stratégie et l'image à promouvoir
6. Organiser le processus de travail

DURÉE : 21 HEURES

PERFECTIONNEMENT DANS L'ART DE LA CUISINE

CRÉATIVITÉ DANS LES ENTRÉES

OBJECTIFS :

- Réaliser des entrées spécifiques et innovantes
- Réaliser le dressage des entrées
- Créations artistiques d'entrées

PROGRAMME :

1. Règlementation et entrées de collectivité
2. Retour sur les principes culinaires de base
3. Offre d'entrée chaude et froide
4. Associer des saveurs, goût et texture
5. Le dressage
6. Art culinaire appliqué aux entrées
7. Cas pratique



DURÉE : 21 HEURES

PERFECTIONNEMENT DANS L'ART DE LA CUISINE

CRÉATIVITÉ DANS LES GARNITURES D'ACCOMPAGNEMENT

OBJECTIFS :

- Réaliser des garnitures d'accompagnement créatives et innovantes
- Créations artistiques des garnitures d'accompagnement

PROGRAMME :

1. Garniture et créativité, les concepts
2. Retour sur les principes culinaires de base
3. Création et originalité – l'art culinaire des accompagnements
4. Techniques de cuissons
5. Maîtriser les décorations et dressages à l'assiette.
6. Art culinaire appliqué aux garnitures
7. Optimisation de la gestion des couts



PERFECTIONNEMENT DANS L'ART DE LA CUISINE

CRÉATIVITÉ DANS LES DESSERTS

OBJECTIFS :

- Réaliser des desserts créatifs et innovants
- Réaliser des préparations originales – desserts gourmands sur la base des techniques de la pâtisserie
- Créations artistiques des desserts dans les collectivités

PROGRAMME :

1. L'univers des desserts de collectivité
2. Maîtriser les desserts à l'assiette
3. Adaptation de la pâtisserie à la collectivité
4. Techniques de la pâtisserie
5. Création et originalité, l'art culinaire des desserts
6. Maîtriser les décorations et dressages à l'assiette.

DURÉE : 21 HEURES



DEVELOPPEMENT DE SON ACTIVITÉ

CRÉATION OU REPRISE D'UN RESTAURANT

OBJECTIFS :

- Acquérir les compétences fondamentales de création et de reprise d'entreprise
- Comprendre les enjeux du secteur
- Maîtriser le rôle du dirigeant
- Apprendre le management stratégique et opérationnel d'un restaurant
- Maîtriser les normes d'hygiène
- Être capable de créer sa carte / menu

PROGRAMME :

- Présentation du marché de la restauration
- Management des entreprises
- Management opérationnel

CETTE FORMATION EST ANIMÉE PAR DES CONSEILLERS SPÉCIALISÉS ET DES PROFESSIONNELS DE LA RESTAURATION



DEVELOPPEMENT DE SON ACTIVITÉ

DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ TRAITEUR

OBJECTIFS :

- Réaliser des plats spécifiques à l'activité de traiteur
- Réaliser le dressage des plats et d'un buffet dans le cadre d'une réception de type traiteur / buffet cocktail



PROGRAMME :

- 1.Qu'est-ce que l'activité traiteur ?
- 2.Retour sur les principes culinaires de base
- 3.Présentation de la cuisine du traiteur
- 4.Ateliers pratiques en groupe
- 5.Transport et mise en place des événements
- 6.Le dressage
7. Techniques culinaires

DE LA PRISE DE COMMANDE À LA VENTE SUGGESTIVE

OBJECTIFS :

- Adopter un principe de proactivité et de dynamique commerciale
- Apprendre à donner envie ; connaissance et maîtrise de ses produits
- Connaître les vecteurs de marge commerciale de son point de vente

PROGRAMME :

1. La préparation mentale, privilégier le client aux autres tâches
2. Accueil du client: identifier, regarder, saluer
3. La découverte du client et de ses besoins
4. Les avantages à intégrer la vente suggestive.
5. La proposition de produits complémentaires pour augmenter les ventes
6. Bonification qualitative de la demande
7. Bonification quantitative de la demande
8. Produits complémentaires
9. Formule complète
10. Les sources d'insuccès auxquels vous pourriez faire face.
11. Les aspects sur lesquels vous avez une influence, comme les éléments verbaux et les non verbaux.
12. Ce qu'il faut éviter avec les clients, tels que les phrases construites et certaines habitudes.
13. Observation des clients en salle et détection de leurs besoins avant exprimés
14. Les outils nécessaires à la réalisation d'un plan pour la vente ou la promotion d'autres articles.



DURÉE : 14 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

DEVELOPPEMENT DE SON ACTIVITÉ

OPTIMISER LA GESTION DES COÛTS D'UN RESTAURANT

PUBLIC :

- Créateur et repreneur d'un restaurant
- Restaurateur
- Gestionnaire d'établissement avec restauration
- Chef de cuisine
- Responsable de cuisine collective

OBJECTIFS :

- Connaitre les principaux ratios à maîtriser en restauration
- Optimiser ses achats et gérer ses stocks
- Savoir rédiger une fiche technique de fabrication
- Suivre ses coûts et augmenter ses marges
- Être capable de faire un budget prévisionnel
- Utiliser des outils de gestion simples et performants pour améliorer la rentabilité .

PROGRAMME :

1. Les utilités de la fiche technique de gestion
2. Déterminer les principaux ratios à maîtriser en restauration
3. Analyser des coûts pour corriger les fiches techniques et prendre des décisions stratégiques pour son restaurant
4. Maîtriser les techniques de gestion des stocks
5. Les méthodes d'inventaire avec le calcul de la marge
6. Elaborer les prix de vente en fonction des ratios
7. Mettre en place un tableau de bord
8. La communication régulière auprès de l'équipe des résultats d'analyse du tableau

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE



UPSELLING – VENTE ADDITIONNELLE

OBJECTIFS :

- Utiliser tous les leviers pour faire des ventes additionnelles
- Savoir accueillir et conseiller un client
- Conseiller efficacement son client pour mieux revendre.
- Apprendre à développer, argumenter et dynamiser son offre
- Maîtriser les techniques de service favorisant les ventes additionnelles
- Satisfaire pour mieux fidéliser son client

DURÉE : 21 HEURES

PROGRAMME :

1. De l'accueil d'un client vers une vente réussie
2. Le client du 21ème siècle
3. Objectifs en restauration
4. L'accueil du client
5. S'ouvrir à un « état d'esprit » commercial
6. Accompagnement et installation à table, prise de commande
7. Satisfaction client et fidélisation
8. Apprendre à développer, argumenter et dynamiser son offre

DEVELOPPEMENT DE SON ACTIVITÉ

DÉVELOPPER LA VENTE LIVRÉE

OBJECTIFS :

- Créer une carte de vente à emporter : choisir les bons plats et déterminer les prix
- Organiser la vente et la livraison
- Sélectionner les bons partenaires : plateformes de livraisons, logiciels de Click&Collect
- La réglementation liée aux structures adaptées selon le pourcentage de livraison: agrément, dispense d'agrément et PMS
- Satisfaire pour mieux fidéliser son client

PROGRAMME :

1. La notion de vente à emporter et click&collect
2. Démarrer correctement son activité vente à emporter
3. La carte de vente à emporter
4. Commercialisation
5. Présentation des plateformes de livraisons
6. Organiser le processus de travail selon les normes hygiène alimentaire



DURÉE : 21 HEURES

ADAPTER SA GESTION AU NOUVEL ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE

OBJECTIFS :

- Analyser l'environnement, son évolution et la nouvelle politique de positionnement de l'entreprise
- S'adapter à la législation en vigueur
- Adapter et organiser la restauration en rapport aux nouvelles lois et exigences
- Réadapter son offre et sa stratégie en prenant en compte l'évolution réglementaire et stratégie d'entreprise
- Prendre en compte l'environnement COVID 19



PROGRAMME :

1. Analyser l'environnement, son évolution et la nouvelle politique de positionnement de l'entreprise
2. S'adapter à la législation en vigueur
3. Adapter et organiser la restauration en rapport aux nouvelles lois et exigences
4. Réadapter son offre et sa stratégie en prenant en compte l'évolution réglementaire et stratégie d'entreprise
5. Prendre en compte l'environnement COVID 19

DURÉE : 2 JOURS (14 HEURES)

DEVELOPPEMENT DE SON ACTIVITÉ

CONDUITE ECO-RESPONSABLE

OBJECTIFS :

- Comprendre les enjeux du développement durable
- Appliquer une politique Eco Responsable / RSE
- Connaître les labels et distinction Développement durable, Loi Grenelle
- Connaître le soutien Européen et national

PROGRAMME :

1. Enjeux du développement durable
2. Principes de base: principe de précaution, de responsabilité, de solidarité...
3. La législation RSE appliquée à la restauration
4. Les enjeux, les contraintes et les bénéfices pour l'entreprise
5. Les normes internationales
6. ISO 26000 et intégration de bonnes pratiques dans la gestion de l'établissement
7. Certification de sa démarche
8. Les aides financières de la démarche

DURÉE : 21 HEURES

GESTION D'EXPLOITATION : DES COÛTS, STOCKS ET MARGES

OBJECTIFS :

- Suivre son activité et définir ses axes de rentabilité
- Appréhender les fondamentaux de la comptabilité générale
- Évaluer la santé financière de l'entreprise à la lecture de ses documents comptables
- Gérer sa trésorerie
- Réaliser un diagnostic financier
- Être capable d'analyser sa carte, les composantes de son offre
- Savoir analyser sa clientèle et le pouvoir d'achat associé
- Calculer les seuils de la carte selon la méthode d'Omnés
- Recalculer les prix de vente et renégocier les fournisseurs

PROGRAMME :

1. Utilisation de tableaux de bord
2. La gestion fiscale et comptable d'une entreprise
3. Les fondamentaux de la comptabilité Générale
4. Bien gérer sa trésorerie
5. Les fondamentaux du contrôle de gestion

DURÉE : 21 HEURES



DÉVELOPPEMENT DE SON ACTIVITÉ

GESTION DE L'ÉNERGIE ET DE L'EAU

OBJECTIFS :

- Maîtriser les enjeux et réduire le gaspillage alimentaire en restauration
- Quantifier les éléments à prendre en compte dans le gaspillage alimentaire
- Repérer les solutions existantes
- Identifier les points de progrès possibles selon les contextes
- Mettre en place des actions concrètes de réductions des déchets alimentaires

PROGRAMME :

1. Présentation de la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire
2. Accélération du changement de modèle de production et de consommation
3. Le premier décret « 3R »
4. Mieux informer le consommateur
5. Lutter contre le gaspillage et pour le réemploi de solidarité
6. Mieux produire
7. L'Eco contribution : Intégrer le recyclage dans l'ADN du produit

DURÉE : 14 HEURES

LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

OBJECTIFS :

- Comprendre les enjeux du développement durable
- Appliquer une politique Eco Responsable / RSE
- Connaître les labels et distinction Développement durable
- Connaître le soutien Européen et national
- Faire certifier sa démarche

PROGRAMME :

1. Enjeux du développement durable
2. Le développement durable au quotidien dans un hôtel-restaurant
3. La législation RSE appliquée à la restauration
4. Les normes internationales de Développement Durable
5. Certification de sa démarche
6. Certification de sa démarche
7. Loi Grenelle 2009-967 du 3 août 2009



DURÉE : 14 HEURES

DÉVELOPPEMENT DE SON ACTIVITÉ

GESTION DES DÉCHETS

OBJECTIFS :

- Comprendre les enjeux du développement durable
- Appliquer une politique Eco Responsable / RSE
- Connaître les labels et distinction Développement durable
- Connaître le soutien Européen et national
- Faire certifier sa démarche

PROGRAMME :

1. Enjeux du développement durable
2. Le développement durable au quotidien dans un hôtel-restaurant
3. La législation RSE appliquée à la restauration
4. Les normes internationales de Développement Durable
5. Certification de sa démarche
6. Certification de sa démarche
7. Loi Grenelle 2009-967 du 3 août 2009



QUALITÉ DE SERVICE

OBJECTIFS :

- Maîtriser les techniques de service en salle
- Assurer une prestation de qualité en toutes circonstances
- Répondre avec efficacité aux attentes de la clientèle
- Développer des techniques de vente qui correspondent aux enjeux de l'entreprise
- Maîtriser les bonnes pratiques de fidélisation

PROGRAMME :

1. La notion de service en restauration
2. Communication en restauration
3. L'accueil du client
4. Clientèle internationale
5. Développer la qualité de service dans son restaurant
6. Les différentes techniques de service
7. Développement des compétences commerciales du personnel de salle
8. Satisfaction client et fidélisation



DURÉE : 14 HEURES

QUALITÉ D'ACCUEIL

BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES

OBJECTIFS :

- Comprendre les besoins d'une personne en situation d'Handicap
- Savoir accueillir les clients selon la spécificité des situations d'Handicap
- Comprendre les éventuelles insatisfactions liées à l'accessibilité de la structure
- Aider dans la limite de ses compétences et responsabilités
- Proposer des outils pour faciliter la venue et l'envie de revenir des touristes d'affaires ou de loisirs

PROGRAMME :

1. Les différents types d'handicaps
2. Historique, enjeux et objectifs réglementaires : égalité des chances et des droits
3. Moyens techniques améliorant les conditions d'accueil
4. Adapter son accueil en fonction du type de handicap
5. Clés de la communication :
6. Recensement des bonnes pratiques
7. Réaction face à l'agressivité et au conflit
8. Mise en situation d'accueil physique ou téléphonique
9. Stratégies adoptées
10. Postures et attitudes adéquates

L'ACCUEIL POUR UNE CLIENTÈLE HAUT DE GAMME

OBJECTIFS :

- Définir les attentes de la clientèle de luxe
- Offrir un service d'excellence à ses clients en vue de leur émerveillement et de leur fidélisation en respectant les standards de LHW (The leading Hotels in the World)
- Savoir augmenter et orienter son client avec diplomatie
- Développer « l'esprit de service » pour une clientèle haut de gamme
- Contribuer à la fidélisation de la clientèle de l'établissement

PROGRAMME :

Module 1 : Les codes de « l'excellence service »

Le « savoir-être d'excellence » (selon les standards LHW et de l'établissement): « empathie, personnalisation, service intuitif, anticipation »

Module 2 : Le service et ses critères de qualité pour une clientèle haut de gamme

Module 3 : Comprendre son client : savoir faire vivre la relation client

Prendre en compte la dimension de l'interculturel par rapport au service attendu

Savoir détecter les attentes et y répondre

Le savoir-être à l'international : Respect des attentes de la clientèle étrangère

Module 4 : Perfectionner son savoir-faire relationnel

Module 5 : Viser l'excellence!

Cultiver ses atouts et s'épanouir dans sa relation

Savoir partager les bonnes pratiques au sein de l'équipe

Être moteur dans la cohésion et la cohérence de l'équipe car un service se construit en équipe



MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

COVID-19 – ACCUEILLIR SES CLIENTS LE RESPECT DES MESURES BARRIERES EN RESTAURATION



OBJECTIFS :

A la fin de la formation le stagiaire sera capable de mettre en pratique les compétences liées aux objectifs de la :

- Comprendre Le COVID 19, voies de transmission, mesures et gestes barrière
- Appliquer des bonnes pratiques d'hygiène dans la prévention contre la covid 19
- Connaitre et savoir communiquer sur les mesures de prévention COVID 19
- Adapter l'organisation du travail aux contraintes du COVID 19
- Acquérir les bons réflexes
- Appliquer les bonnes pratiques d'accueil et de distanciation sociale
- Appliquer les nouvelles normes d'hygiène COVID 19 inspirées des préconisations françaises et du référentiel portugais CLEAN & SAFE

PROGRAMME :

1. Covid 19 : les voies de transmission, mesures et gestes barrière
2. Les bonnes pratiques d'hygiène COVID 19
3. Maintenir la relation avec le client malgré les gestes de distanciation
4. Appliquer les Bonnes pratiques d'hygiène de votre branche
5. Révision de l'hygiène, les 5 M et la méthode HACCP en l'adaptant au COVID 19
6. Rappel des règles d'hygiène et sécurité alimentaire et l'adaptation à la situation Covid 19
7. L'analyse des risques en cuisine en situation Covid 19
8. L'outil de structuration d'un plan HACCP en situation Covid 19
9. Qu'est ce que le PMS et comment l'adapter en situation Covis-19

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

QUALITÉ D'ACCUEIL

GARANTIR LA SATISFACTION DES CLIENTS

OBJECTIFS :

- Connaître les attentes et les spécificités des clients
- Être passionné du client : relationnel, produits de qualité, expérience unique
- Mesurer la satisfaction
- Conseiller, proposer en fonction du profil

PROGRAMME :

1. Développer le savoir-être
2. L'attitude commerciale avec le client
3. Satisfaction client et fidélisation
4. Gérer les situations d'insatisfaction
5. Mise en œuvre de l'expérience client



DURÉE : 14 HEURES

QUALITÉ D'ACCUEIL

GESTION DES CLIENTS DIFFICILES ET DES INCIVILITÉS CLIENTS

OBJECTIFS :

- Créer une bonne relation avec les clients
- Apprendre à gérer les situations difficiles
- Comment faire face l'agressivité verbale
- Maîtriser ses émotions et gérer son stress

PROGRAMME :

1. Comment adopter une attitude favorisant une communication sereine ?
2. Présentation des règles de communication
3. Techniques pour un accueil de qualité favorisant la relation client
4. Particularités de l'accueil téléphonique
5. Gérer les situations à risques et lutter contre les incivilités
6. Comment gérer l'agressivité verbale
7. Maîtriser ses émotions et gérer son stress
8. Savoir s'affirmer sereinement
9. Comment rétablir la confiance

DURÉE : 14 HEURES

La formation à la prévention des risques liés à l'**activité physique (PRAP)** permet aux salariés d'acquérir des connaissances afin de devenir acteur de leur propre prévention mais aussi de participer efficacement à l'**amélioration des conditions de travail** dans l'entreprise.

PUBLIC :

Cette formation s'adresse aux salariés du secteur du **service, du bâtiment, de l'industrie** qui souhaitent se former en matière de prévention des risques liés à l'activité physique.

OBJECTIFS :

- Situer l'importance des risques généraux et comprendre les enjeux pour l'établissement,
- Situer l'importance des risques d'accidents et de maladies professionnelles liés à l'activité physique de travail et comprendre les enjeux pour l'établissement
- Identifier et caractériser l'activité physique dans sa situation de travail
- Identifier les éléments déterminants des gestes et des postures de travail
- Proposer des améliorations pour éviter ou réduire les risques identifiés
- Appliquer les principes de base de sécurité physique et d'économie d'effort, principes pertinents en fonction de la situation de travail.



PROGRAMME :

1. Comprendre l'intérêt de la prévention
2. Connaître les risques de son métier
3. Caractériser les dommages potentiels liés à l'activité physique en utilisant les connaissances relatives au fonctionnement du corps humain
4. Observer son travail pour identifier ce qui peut nuire à la santé
5. Proposer des améliorations de sa situation de travail
6. Faire remonter l'information aux personnes concernées
7. Se protéger en respectant les principes de sécurité et d'économie d'effort

DURÉE : 14 HEURES

PREVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE : PRAP 2SSECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

La formation à la prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP) permet aux salariés d'acquérir des connaissances afin de devenir acteur de leur propre prévention mais aussi de participer efficacement à l'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise. La formation généraliste **PRAP IBC** est complétée par une formation à la manutention des **personnes à mobilité réduite**.

PUBLIC :

Cette formation s'adresse aux salariés du secteur **Sanitaire et Social** qui souhaitent se former en matière de prévention des risques liés à l'activité physique .

OBJECTIFS:

- Situer l'importance des risques et comprendre les enjeux pour l'établissement,
- Situer l'importance des risques d'accidents et de maladies professionnelles liés à l'activité physique de travail et comprendre les enjeux pour l'établissement
- Identifier et caractériser l'activité physique dans sa situation de travail
- Identifier les éléments déterminants des gestes et des postures de travail
- Proposer des améliorations pour éviter ou réduire les risques identifiés
- Appliquer les principes de base de sécurité physique et d'économie d'effort, principes pertinents en fonction de la situation de travail.



PROGRAMME :

1. Comprendre l'intérêt de la prévention
2. Connaître les risques de son métier
3. Caractériser les dommages potentiels liés à l'activité physique en utilisant les connaissances relatives au fonctionnement du corps humain
4. Observer son travail pour identifier ce qui peut nuire à la santé
5. Proposer des améliorations de sa situation de travail
6. Faire remonter l'information aux personnes concernées
7. Se protéger en respectant les principes de sécurité et d'économie d'efforts

DURÉE : 21 HEURES

LE SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL SST

Le **sauveteur secouriste du Travail (SST)** est le maillon indispensable du dispositif de secours en entreprise. C'est un salarié habilité à intervenir durant son temps de présence dans l'entreprise pour porter secours à une victime d'un accident du travail ou d'un malaise, dans l'attente de l'arrivée des secours.



OBJECTIFS:

- Analyser les situations de travail dangereuses
- Identifier les salariés exposés à des risques professionnels
- Intervenir rapidement et efficacement lors d'une situation d'accident du travail dans l'établissement ou dans la profession
- Apporter les premiers secours et les conduites à tenir en attendant l'arrivée des secours
- Contribuer à la prévention des risques professionnels dans l'entreprise

CERTIFICATION VISÉE : CERTIFICAT DE SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL (SST)
DÉLIVRÉ PAR UNE ENTITÉ HABILITÉE (RÉSEAU ASSURANCE MALADIE RISQUES PROFESSIONNELS/
INRS).

PROGRAMME :

i. DOMAINE DE COMPETENCES 1 : INTERVENIR FACE A UNE SITUATION D'ACCIDENT DU TRAVAIL

- 1.1 Situer le rôle de SST dans l'organisation des secours dans l'entreprise
- 1.2 Protéger de façon adaptée
- 1.3 Examiner la victime
- 1.4 Garantir une alerte favorisant l'arrivée de secours adaptés au plus près de la victime
- 1.5 Secourir la victime de manière appropriée

ii. DOMAINE DE COMPETENCES 2 : CONTRIBUER A LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS DANS L'ENTREPRISE

- 2.1 Situer son rôle de SST dans l'organisation de la prévention de l'entreprise
- 2.2 Caractériser des risques professionnels dans une situation de travail
- 2.3 Participer à la maîtrise des risques professionnels par des actions de prévention

DUREE : 12 HEURES



Eligible au CPF

ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET METHODOLOGIE DE LA CREATION DU DOCUMENT UNIQUE

L'obligation de résultat en matière de prévention impose à l'employeur de prendre toutes les mesures nécessaires pour **assurer la sécurité et la santé des travailleurs**. De ce fait, une étape décisive représente la création d'un Document Unique, après une analyse des risques professionnels.

Selon **l'article R. 4121-1 du code du travail**, le résultat de l'analyse des **risques professionnels** doit être obligatoirement inscrit dans **un document tenu à disposition des employés**, du CSE, des délégués du personnel, etc.

Le Document Unique (DU) transcrit les résultats de l'évaluation des risques et liste les solutions à mettre en œuvre. Plus qu'un simple inventaire, ce document obligatoire est un outil essentiel pour lancer une démarche de prévention dans l'entreprise et la pérenniser. Ce document doit être **mis à jour au minimum chaque année**.

**LE DOCUMENT UNIQUE EST UNE OBLIGATION POUR
TOUTES LES ENTREPRISES DEPUIS 2001.**

OBJECTIFS :

- Connaître les obligations légales en matière de prévention des risques professionnels
- Connaître les différents risques liés à son milieu
- Savoir repérer les situations à risque et être capable d'organiser la prévention en entreprise
- Apprendre à rédiger le Document Unique d'Évaluation des Risques

PROGRAMME :

1. Pourquoi évaluer les risques professionnels ?
2. Méthodologie d'évaluation des risques
3. Les principaux risques
4. Risques psychosociaux
5. TMS (troubles musculo-squelettiques)
6. Incendies et explosions
7. Constitution du document unique

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



AUTO-FORMATION



VISIO-CONFÉRENCE



LE COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE (CSE)

Décret n° 2017-1819 du 29 décembre 2017 relatif au comité social et économique,
Jo du 30
Projet de loi ratifiant diverses ordonnances prises sur le fondement de la loi n° 2017-1340
du 15 septembre 2017 d'habilitation à prendre par ordonnances les mesures pour le **renforcement du dialogue social**.

QU'EST-CE QUE LE C.S.E?

Le **comité social et économique (CSE)** est une instance représentative du personnel qui remplace les anciennes instances représentatives suivantes : le Comité d'Entreprise (**CE**), le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (**CHSCT**) ainsi que les Délégués du Personnel (**DP**).



Le **CSE** se doit, selon les textes, de « contribuer à promouvoir **la santé, la sécurité et les conditions de travail** et à réaliser des enquêtes en matière d'**accidents du travail** ou de **maladies professionnelles** ou à caractère professionnel ».

**LE CSE DOIT ÊTRE MIS EN PLACE DANS TOUTES LES ENTREPRISES
D'AU MOINS 11 SALARIÉS D'ICI LE 1ER JANVIER 2020.**

À QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

Aux membres et futurs membres du **comité social et économique**, mais aussi aux dirigeants et aux **RH**. Les salariés qui sont élus au **comité social et économique** pour la première fois bénéficient d'un stage de formation d'une durée maximale de 5 Jours.

OBJECTIFS :

- Le développement de l'aptitude à déceler et à mesurer les risques professionnels et le développement de la capacité d'analyse des conditions de travail ;
- Les méthodes et procédés à mettre en œuvre pour prévenir les risques professionnels et améliorer les conditions de travail.
- Maîtriser le fonctionnement et les attributions du CSE.
- Identifier les aménagements de cette nouvelle instance.
- Connaître les moyens dont disposent les membres du CSE pour exercer leur mandat.

PROGRAMME :

1. La composition du comité social et économique
2. Le rôle de réclamation des membres du CSE
3. Le rôle économique et professionnel du CSE
4. Le rôle de gestion des ASC (activités sociales et culturelles)
5. Les moyens des élus du CSE
6. Le fonctionnement pratique du CSE

DUREE DE LA FORMATION

- DE 11 À 49 SALARIÉS : 2 JOURS
- + 50 SALARIÉS : 3 JOURS
- + 300 SALARIÉS : 5 JOURS

PLUS MODULE SSCT POUR LES SOCIÉTÉS +300 SALARIÉS

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

OBJECTIFS :

- Mieux comprendre les enjeux de la fonction RH
- Comprendre l'interaction de tous les processus RH
- Acquérir les connaissances de base en gestion des Ressources Humaines
- permettant de comprendre les différents processus RH
- Se doter d'outils RH directement transposables au retour dans l'entreprise
- Découvrir les points clés de chaque processus RH

PUBLIC

- Dirigeant de PME et TPE
- Directeur RH
- Responsable RH
- toute personne accédant à une première fonction RH.



PROGRAMME :

1. Les différents domaines de la fonction RH
2. Connaître l'évolution de la fonction RH et les grandes problématiques GRH d'aujourd'hui
3. Repérer les aspects techniques, tactiques et stratégiques des différents processus RH
4. Connaître les différentes phases du processus de recrutement
5. Décrire de manière précise le poste et le profil avant de recruter
6. Identifier les critères discriminants et les compétences clés à rechercher
7. Repérer les étapes de l'entretien de recrutement
8. Poser les bonnes questions
9. Être sensibilisé au problème de la discrimination en recrutement et les risques encourus
10. Connaître les pièges à éviter en recrutement
11. Comprendre ce qu'est un bon système de rémunération
12. Identifier les outils annexes nécessaires pour rémunérer correctement les collaborateurs

DURÉE : 21 HEURES

OPTIMISER LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT ET MENER AVEC SUCCES UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION

Le recrutement d'un nouveau membre étant souvent un enjeu crucial pour votre entreprise, nous mettons à votre service nos compétences en **Psychologie du Travail et en Ingénierie des Ressources Humaines** afin de vous permettre de mettre en place un **processus de recrutement solide** pour votre entreprise (de l'identification du poste à pourvoir à l'intégration du nouveau salarié).



Notre formation interactive et participative vous permettra, par le biais de son apport théorique et des exercices mis en place, de faire de l'entretien un réel outil de management vous permettant notamment de connaître les besoins de vos salariés et de les mettre en adéquation avec les objectifs de votre entreprise.

PUBLIC :

- Dirigeant de PME et TPE
- Directeur RH
- Responsable RH
- Toute personne accédant à une première fonction RH.

OBJECTIFS :

- Comprendre l'intérêt de l'entretien annuel d'évaluation
- En connaître les différentes étapes
- Connaître les aspects psychologiques de l'évaluation
- Apprendre les comportements à adopter au cours de l'entretien

LE PROGRAMME DE LA FORMATION :

1. Définir le poste à pourvoir
2. Déterminer le canal de diffusion
3. Présélection des candidats
4. Mesure de sélections
5. L'entretien de recrutement
6. Synthèse et prise de décisions
7. L'intégration du nouveau salarié
8. Suivi du nouveau salarié
9. Les bases de l'entretien d'évaluation

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



AUTO-FORMATION



VISIO-CONFÉRENCE

DURÉE : 21 HEURES

L'ESSENTIEL DU DROIT DU TRAVAIL



PUBLIC

- Dirigeant de PME et TPE
- Directeur RH
- Responsable RH
- Toute personne accédant à une première fonction RH.

OBJECTIFS :

- Acquérir et approfondir ses connaissances théoriques et pratiques en Droit du travail
- Identifier et maîtriser les risques liés aux obligations légales
- Appliquer une méthode de suivi des évolutions législatives et jurisprudentielles
- Maîtriser les règles spécifiques d'un accueil de qualité et chargé de sens

PROGRAMME :

- 1.Introduction en droit du travail
- 2.Les normes législatives et réglementaires
- 3.Le conseil des Prud'hommes
- 4.La hiérarchie dans le droit du travail
- 5.Statuts juridiques (employé, cadre, employeur)
- 6.Le droit du recrutement et de l'embauche
- 7.Recherche et choix du candidat, promesse d'embauche, déclaration unique d'embauche
- 8.Types de contrat (CDI, CDD, Extra)
- 9.Les obligations de l'employeur
- 10.Modification du contrat du travail
- 11.Modes de rupture du contrat
- 12.Les libertés des salariés
- 13.L'inspection du travail
- 14.La constatation d'infraction
- 15.Les sanctions
- 16.Hiérarchie et procédure juridiques en cas de procès Prud'homal

DURÉE : 21 HEURES

OBJECTIFS :

- Diagnostiquer les niveaux de motivation de ses collaborateurs
- Maîtriser les leviers pour motiver et fidéliser ses collaborateurs
- Construire une stratégie de motivation et de fidélisation de ses collaborateurs

PUBLIC

- Dirigeant de PME et TPE
- Directeur RH
- Responsable RH
- Toute personne accédant à une première fonction RH.



PROGRAMME :

1. Identifier les ressorts de la motivation

- Les liens entre motivation et performance.
- Distinguer stimulation, motivation, implication, mobilisation et satisfaction.
- Repérer les motivations de chaque personne

2. Connaître les leviers pour motiver un collaborateur

- Les besoins des collaborateurs
- La satisfaction des besoins identifiés
- La dynamique motivation, satisfaction
- Le processus de la motivation
- L'auto-motivation

3. S'adapter à la diversité des motivations

- Diagnostiquer les niveaux de motivation de ses collaborateurs
- Repérer les signes avant-coureurs de démotivation
- Adapter son management aux motivations des membres de l'équipe

4. Mener un entretien de motivation

- Remotiver après un échec ou un changement
- Pratiquer un management de la reconnaissance
- Choisir les actions appropriées

DURÉE : 14 HEURES

OPTIMISER SA COMMUNICATION INTERNE



PUBLIC

- Dirigeant de PME et TPE
- Directeur RH
- Responsable RH
- Toute personne accédant à une première fonction RH.

OBJECTIFS :

- Acquérir les compétences nécessaires pour la communication interne
- Construire la stratégie et le plan de communication interne, en fonction de l'environnement, de la culture et des moyens de l'entreprise
- Connaître d'outils de communication interne pour communiquer efficacement avec les salariés de l'entreprise.

PROGRAMME :

1. Enjeux et impacts des nouvelles technologies sur la communication interne
2. Le management et la fonction communication interne
3. Concevoir un plan de communication interne
4. Adapter son plan de communication avec la stratégie de l'entreprise
5. Les nouveaux moyens et outils de la communication interne
6. L'efficacité et le retour sur investissement de ses actions
7. Communication, crise et changement

DURÉE : 14 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

AMELIORER SON EFFICACITE ET SON BIEN-ETRE AU TRAVAIL

OBJECTIFS :

- Diagnostiquer les niveaux de motivation de ses collaborateurs
- Maîtriser les leviers pour motiver et fidéliser ses collaborateurs
- Construire une stratégie de motivation et de fidélisation de ses collaborateurs

PUBLIC

- Dirigeant de PME et TPE
- Directeur RH
- Responsable RH
- Toute personne accédant à une première fonction RH.

PROGRAMME :

1. Identifier les ressorts de la motivation
 - Les liens entre motivation et performance.
 - Distinguer stimulation, motivation, implication, mobilisation et satisfaction.
 - Repérer les motivations de chaque personne
2. Connaître les leviers pour motiver un collaborateur
 - Les besoins des collaborateurs
 - La satisfaction des besoins identifiés
 - La dynamique motivation, satisfaction
 - Le processus de la motivation
 - L'auto-motivation
3. S'adapter à la diversité des motivations
 - Diagnostiquer les niveaux de motivation de ses collaborateurs
 - Repérer les signes avant-coureurs de démotivation
 - Adapter son management aux motivations des membres de l'équipe
4. Mener un entretien de motivation
 - Remotiver après un échec ou un changement
 - Pratiquer un management de la reconnaissance
 - Choisir les actions appropriées

DURÉE : 14 HEURES



RÉUSSIR SES ENTRETIENS DE RECADRAGE

PUBLIC

- Dirigeant de PME et TPE
- Directeur RH
- Responsable RH
- Toute personne accédant à une première fonction RH.

OBJECTIFS :

- Maîtriser la méthodologie pour conduire un entretien de recadrage
- Gagner en professionnalisme dans la conduite d'un entretien de recadrage
- Acquérir les outils pour faire face aux comportements difficiles et situations de crise

PROGRAMME :

- 1.Situer l'acte de recadrage dans le management
- 2.Comprendre l'enjeu d'un entretien de recadrage
- 3.Les bases des connaissances requises en Droit du Travail
- 4.Mener à bien un entretien de recadrage
- 5.La conduite de l'entretien d'évaluation
- 6.Faire face aux comportements et aux situations difficiles

DURÉE : 14 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE



FORMATIONS RESSOURCES HUMAINES

AGIR SUR LE STRESS ET LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

OBJECTIFS :

- Comprendre l'impact du stress au travail pour l'entreprise
- Comprendre les conséquences pour l'individu
- Repérer les situations professionnelles engendrant du stress
- Connaître les solutions individuelles et managériales pour faire face au stress

PUBLIC

- Dirigeant de PME et TPE
- Directeur RH
- Responsable RH
- Toute personne accédant à une première fonction RH.



PROGRAMME :

1. Pourquoi s'intéresser aux risques psychosociaux
2. Le stress en chiffres
3. Les conséquences du stress pour l'entreprise et pour l'individu
4. Reconnaître les situations de stress, de violence interne et externe
5. Connaître les solutions individuelles pour faire face au stress
6. Présentation des différents moyens de gérer le stress
7. Savoir choisir la stratégie la plus adaptée

DURÉE : 14 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

LEADERSHIP ET TOP MANAGEMENT : SAVOIR MENER UNE ÉQUIPE

PUBLIC

- Dirigeant de PME et TPE
- Directeur RH
- Responsable RH
- Toute personne accédant à une première fonction RH.



OBJECTIFS :

- Identifier ses talents de leader
- Solutionner les problèmes, atteindre des buts fixés, trouver les moyens de les atteindre
- Tenir compte des ressources mises en jeu
- Développer des compétences en communication et en organisation d'activités
- Accroître l'efficacité d'une équipe : par l'effort, les aptitudes, les connaissances et les stratégies axées sur le rendement
- Faciliter la communication du groupe, motiver, encourager, aider

PROGRAMME :

1. Définition du leadership et du leader
2. Identifier et développer ses qualités de leader
3. Les rôles du leader : instrumentaux et affectifs
4. La gestion stratégique du leadership selon son environnement
5. Maîtriser les approches de la communication claire et significative
6. L'identification des valeurs individuelles et organisationnelles
7. Etablir un environnement d'innovation et de créativité dans son organisation
8. La mise au point sur la situation actuelle et la connaissance des tendances de demain afin de construire sa vision
9. Adapter la stratégie face aux différents changements internes et externes

DURÉE : 14 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET RELATION CLIENT

COMMERCIALISER SES NOUVELLES OFFRES

PUBLIC

- Tout profil commercial souhaitant commercialiser des nouvelles offres.

OBJECTIFS :

- Développer et dynamiser ses nouvelles offres
- Répondre avec efficacité aux attentes de la clientèle
- Mettre en œuvre des actions de promotion de ses nouvelles offres et en mesurer les résultats
- Développer des techniques de vente
- Comprendre les enjeux de la visibilité et les leviers tels qu'internet et les médias sociaux
- Savoir suivre ses actions sur internet et les réseaux sociaux et mettre en place des tableaux de performance



PROGRAMME :

INTRODUCTION – Produits, offres et notion de besoin en consommation

Module 1 : Lancer un nouveau produit, une nouvelle offre

Module 2 : Dynamiser ses nouveaux produits et nouvelles offres

Module 3 : Mettre en œuvre des actions de promotion de ses nouvelles offres et en mesurer les résultats

Module 4 : S'ouvrir à un « état d'esprit » commercial

DURÉE : 21 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL

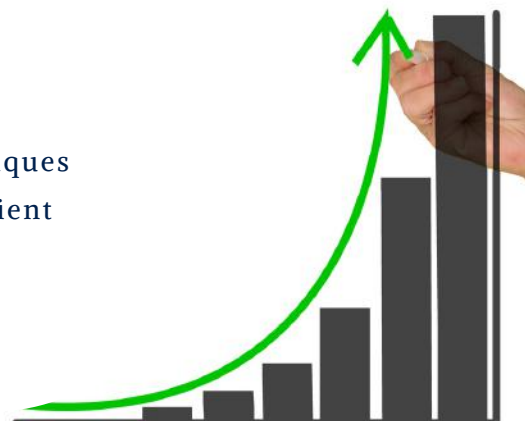


VISIO-CONFÉRENCE

DEVELOPPER SES VENTES

PUBLIC

- Tout profil commercial souhaitant revisiter ses techniques d'entretien pour faire la différence en rendez-vous client



OBJECTIFS :

- Appréhender les réels enjeux et objectifs de son client
- L'impliquer fortement et mobiliser tous les acteurs concernés par le projet
- Faire la différence au-delà des avantages produit, service et se positionner pour gagner l'affaire

PROGRAMME :

- Les étapes du cycle commercial
- La préparation du rendez-vous
- Faire la différence dans les 20 premières secondes
- Développer une approche consultative : se centrer sur les objectifs de son client
- Mobiliser le client vers la résolution de son problème
- Construire son argumentaire et savoir le défendre
- Clôturer l'entretien : clôturer la vente ?
- Travail de gestion du stress et entraînement intensif à la négociation avec la méthode « Process SPANCO »

DURÉE : 21 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

PUBLIC

- Tout profil commercial souhaitant commercialiser des nouvelles offres

OBJECTIFS :

- Savoir s'organiser efficacement
- Maîtriser les règles de la négociation commerciale
- Maîtriser les techniques de vente
- Savoir négocier pour défendre la rentabilité de son entreprise

PROGRAMME :

- 1.Gérer ses priorités et son temps
- 2.Optimiser son portefeuille clients / prospects
- 3.Les missions du commercial et les compétences attendues
- 4.Préparer commercialement ses visites
- 5.Réussir la prise de contact avec le client
- 6.Connaître les besoins et attentes du client
- 7.Argumenter pour convaincre
- 8.Traiter les objections
- 9.Conclure la vente

DURÉE : 21 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE



VENTE ET NÉGOCIATION POUR NON-COMMERCIAUX

PUBLIC

- Toute personne ou cadre non commercial intervenant dans la relation commerciale

OBJECTIFS :

- Adopter une posture commerciale face aux clients
- Contribuer à la vente
- Défendre les intérêts de son entreprise et négocier les meilleures conditions



PROGRAMME :

1. Les étapes d'une vente
2. Les attentes des clients
3. Préparation de son entrée en relation
4. Valoriser son entreprise
5. Maîtriser l'écoute active pour mieux répondre aux besoins du client
6. Conseiller et convaincre le client
7. Argumenter pour convaincre
8. Traiter les objections
9. Conclure la vente

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

REUSSIR SES VENTES PAR LA CONFIANCE ET LA SYMPATHIE

Une formation pratique et interactive pour mieux se connaître (bilan individuel, travail en sous-groupe), expérimenter des **méthodes corporelles et émotionnelles** validées par les **neurosciences**, et acquérir une boîte à outils à intégrer dans son quotidien de manière autonome.

PUBLIC

- Vendeurs et commerciaux en contact direct avec les prospects, en vente à domicile ou magasin.

OBJECTIFS :

- Se préparer psychologiquement et physiquement pour établir un contact réussi avec un client
- Construire et maintenir jusqu'au bout une conviviale relation de confiance avec le client
- Prévenir et éviter les pièges qui « cassent l'ambiance »
- Rattraper une maladresse
- Utiliser des méthodes de vente efficaces qui respectent le client et ses valeurs
- Surmonter les objections sans s'opposer au client
- Remporter l'adhésion du prospect même face à une concurrence sévère
- Fidéliser leurs clients

PROGRAMME :

1. Comment établir une conviviale relation de confiance avec un prospect
2. Comment préserver cette relation dans la durée
3. Être à l'écoute du client pour connaître ses besoins et ses motivations
4. Influencer positivement sans manipuler
5. Convaincre et persuader
6. Ne pas forcer la vente
7. Répondre aux objections



MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

UPSELLING – VENTE ADDITIONNELLE

OBJECTIFS :

- Utiliser tous les leviers pour faire des ventes additionnelles
- Savoir accueillir et conseiller un client
- Conseiller efficacement son client pour mieux revendre
- Apprendre à développer, argumenter et dynamiser son offre
- Maîtriser les techniques de service favorisant les ventes additionnelles
- Satisfaire pour mieux fidéliser son client

PROGRAMME :

1. De l'accueil d'un client vers une vente réussie
2. Le client du 21ème siècle
3. S'ouvrir à un « état d'esprit » commercial
4. Apprendre à développer, argumenter et dynamiser son offre
5. Satisfaction client et fidélisation

DURÉE : 21 HEURES



GARANTIR LA SATISFACTION DES CLIENTS

OBJECTIFS :

- Connaître les attentes et les spécificités des clients
- Être passionné du client : relationnel, produits de qualité, expérience unique
- Mesurer la satisfaction
- Conseiller, proposer en fonction du profil

PROGRAMME :

1. Présentation des règles de communication
2. Techniques pour un accueil de qualité favorisant la relation client
3. Particularités de l'accueil téléphonique
4. Développer le savoir-être
5. L'attitude commerciale avec le client
6. Satisfaction client et fidélisation
7. Gérer les situations d'insatisfaction
8. Mise en œuvre de l'expérience client



DURÉE : 14 HEURES

GESTION DES CLIENTS DIFFICILES ET DES INCIVILITÉS CLIENTS

OBJECTIFS :

- Créer une bonne relation avec les clients
- Apprendre à gérer les situations difficiles
- Comment faire face l'agressivité verbale
- Maîtriser ses émotions et gérer son stress

PROGRAMME :

1. Comment adopter une attitude favorisant une communication sereine ?
2. Présentation des règles de communication
3. Techniques pour un accueil de qualité favorisant la relation client
4. Particularités de l'accueil téléphonique
5. Gérer les situations à risques et lutter contre les incivilités
6. Comment gérer l'agressivité verbale
7. Maîtriser ses émotions et gérer son stress
8. Savoir s'affirmer sereinement
9. Comment rétablir la confiance



DURÉE : 14 HEURES

GESTION DES RÉCLAMATIONS

OBJECTIFS :

- Adapter la bonne méthode : écoute, résolution, geste commercial
- Savoir alerter en cas d'incapacité de gérer l'insatisfaction
- Prévenir les insatisfactions

PROGRAMME :

1. L'analyse des litiges et réclamations
2. Traitement des réclamations
3. Répondre aux réclamations et argumenter une solution satisfaisante
4. La qualité de service
5. L'amélioration continue



DURÉE : 14 HEURES

COMPTABILITÉ ET GESTION

CRÉATION ET REPRISE D'ENTREPRISE

PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant ouvrir ou reprendre une entreprise

OBJECTIFS :

- Acquérir les compétences fondamentales de création et de reprise d'entreprise
- Comprendre les enjeux du secteur
- Maîtriser le rôle du dirigeant
- Apprendre le management stratégique et opérationnel d'un restaurant
- Maîtriser les normes d'hygiène
- Être capable de créer sa carte / menu

PROGRAMME :

1. Présentation du marché de la restauration

- Les enjeux du secteur (chiffres clés, contraintes et spécificités du métier, réglementation)
- La réalité du métier (difficultés du métier, réglementation...)

2. Management des entreprises

- La recherche du fonds (critères de commercialité et d'accessibilité, diagnostic d'emplacements, modes de recherche...)
- Les modes d'exploitation du fonds de commerce (location-gérance, rachat de parts sociales, signature d'un bail neuf, reprise d'un bail ou d'un fonds...)
- Les modèles économiques de la restauration (détermination du prix de revient, conquête de la clientèle...)
- Le financement du projet (plan de trésorerie, compte de résultat prévisionnel...)
- La gestion du personnel (recrutement, reprise du personnel...)
- Les particularités du métier (restauration rapide, traditionnelle ou en franchise)
- L'immatriculation (rétro-planning des démarches)

3. Management opérationnel

- Innovation et modernité dans la cuisine
- Hygiène, qualité et normes HACCP
- Création de cartes et de menus
- Les achats
- Transmission du savoir culinaire
- Permis d'exploitation



COMPTABILITÉ ET GESTION

COMMENT DÉMARRER SON ACTIVITÉ EN AUTOENTREPRENEUR



PUBLIC

- Potentiels créateurs d'entreprises
- Etudiants
- Retraités
- Toute personne souhaitant lancer une activité indépendante

OBJECTIFS :

- Cadrer et organiser le démarrage de son activité
- Comprendre les caractéristiques de ce régime (de la création à son fonctionnement au quotidien)
- Savoir comment acheter, facturer et déclarer

PROGRAMME :

1. Maîtriser le cadre légal du statut
 2. Acheter, financer, facturer et déclarer en toute tranquillité
 3. Comprendre et analyser le marché avec le Business Model Canvas
- Travailler la valeur ajoutée face à ses clients (segmentation, besoins, distribution...)

LES PLUS :

Formation permettant un démarrage immédiat de l'activité : chaque stagiaire utilise, pendant la formation, son projet personnel comme trame.
Documents ainsi réalisés

DURÉE : 14 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

PUBLIC

Créateurs et gérants d'entreprises souhaitant appréhender les aspects comptables et juridique de l'entreprise

OBJECTIFS :

- Connaître les bases en comptabilité et gestion des entreprises afin de mieux collaborer avec votre comptable
- Être capable de lire les documents comptables
- Savoir optimiser la gestion de son entreprise
- Savoir distinguer les types d'impôts
- Connaître les bases en droit du travail relatif à la gestion du personnel
- Être capable de gérer les stocks et la production

PROGRAMME :

1. Choix de société
2. La gestion fiscale et comptable d'une entreprise
3. Les impôts et les taxes
4. Impôts directs / Impôts indirects
5. Les bénéfices des entreprises
6. Salaires et cotisations sociales
7. Bilan comptable
8. Droit du travail et fiscalité
9. Embauche
10. Contrat de travail
11. Contrats spécifiques
12. Procédure d'embauche et DUE
13. Établissement de fiches de paie via les services d'État gratuits « Thèse »
14. Fin de contrat et les primes octroyées
15. Sanctions et rupture de contrat
16. Obligation de l'employeur
17. Le conseil des Prud'hommes en cas de rupture de contrat.

DURÉE : 21 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE



COMPTABILITÉ ET GESTION

COMPRENDRE LA FINANCE POUR LES NON - FINANCIERS

PUBLIC

Toute personne ayant besoin pour sa mission de comprendre des éléments comptables de base, de lire un bilan et un compte de résultat.

OBJECTIFS :

- Être capable de dialoguer avec les financiers
- Comprendre les mécanismes financiers
- Interpréter un bilan et un compte de résultat

PROGRAMME :

1. Comprendre les documents comptables et les analyser
2. Qu'est-ce qu'un Bilan ?
3. Qu'est-ce qu'un Compte de Résultat ?
4. Visualisons un Bilan simplifié
5. Visualisons un Bilan de SARL
6. Analyses de ces bilans
7. Visualisons un Compte de Résultat simplifié
8. Visualisons un Compte de Résultat de SARL
9. Analyses de ces comptes de Résultat
10. Le calcul des soldes intermédiaires de gestion
11. Détection de points de risques dans un Bilan
12. Comparaison au secteur d'activité
13. Analyse et solvabilité
14. Analyse financière : construire un Bilan Fonctionnel et un Bilan Financier !
15. But du Bilan fonctionnel
16. FR, BFR et trésorerie
17. Techniques de retraitement
18. Jeu : présentation par groupe de bilan fonctionnel
19. Apprécier la solvabilité de l'entreprise
20. Techniques de retraitement
21. Établissement de diagnostics financiers
22. Réalisation de 3 diagnostics financiers complets.



MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

ANALYSE D'UN BILAN COMPTABLE ET MISE EN PLACE DE TABLEAUX DE GESTION

PUBLIC

Créateurs et gérants d'entreprises souhaitant appréhender les aspects financiers de l'entreprise.

OBJECTIFS :

- Savoir lire un bilan comptable
- Pouvoir mettre en place des tableaux de gestion
- Mieux gérer une entreprise

PROGRAMME :

1. Savoir analyser un bilan comptable
2. Mettre en place des tableaux de bord
3. La trésorerie
4. Les encaissements
5. Les immobilisations
6. Tableaux d'endettement
7. Tableaux d'amortissement
8. Plan prévisionnel sur 3 ans
9. Plan prévisionnel avec 3 hypothèses

DURÉE : 14 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

DIAGNOSTIC, PILOTAGE ET BONNES PRATIQUES DE GESTION

Vous êtes créateur ou repreneur d'entreprise ?

Vous dirigez votre entreprise depuis de nombreuses années et vous souhaitez prendre un peu de recul ?

Face à la conjoncture économique, vous avez choisi d'agir, de ne pas rester isolé ?

Nous vous proposons de vous retrouver **entre chefs**

d'entreprise pendant 3 journées entièrement prises en charge pour bien piloter votre structure et anticiper les risques !



PUBLIC

Dirigeants d'entreprises souhaitant appréhender les aspects comptables et financiers de l'entreprise, et mettre en place une analyse de son activité

OBJECTIFS :

- Acquérir les outils techniques et méthodologiques permettant de réaliser le diagnostic financier de son entreprise
- Connaître les exigences bancaires
- Maîtriser le pilotage économique et financier de son entreprise à partir d'un tableau de bord personnalisé

PROGRAMME :

1. Analyse de la performance économique
2. Les principaux concepts économiques
3. Appréciation de la situation financière
4. Le diagnostic économique et financier

REALISATION SOUS FORME D'ATELIER DU DIAGNOSTIC ECONOMIQUE ET FINANCIER DE SA PROPRE ENTREPRISE
(A PARTIR DU TRAVAIL EFFECTUE DURANT L'INTERSESSION)

LIRE ET ANALYSER UN BILAN

PUBLIC

- Gérants d'entreprises souhaitant appréhender les aspects comptables de l'entreprise

OBJECTIFS :

- Savoir lire et interpréter son bilan
- Savoir exploiter les annexes du bilan
- Savoir lire et analyser ses résultats
- Savoir calculer son seuil de rentabilité

PROGRAMME :

1. Le bilan comptable
2. Établir le bilan fonctionnel
3. Analyse du bilan fonctionnel
4. Le besoin en fonds de roulement (BFR)
5. La trésorerie



PERFECTIONNEMENT DANS L'ART DE LA CUISINE

MISE EN PLACE DES TABLEAUX DE BORD

OBJECTIFS :

- Mettre en place des tableaux de bord
- Mieux suivre son activité et définir ses axes de rentabilité

PROGRAMME :

1. Calculer sa trésorerie prévisionnelle
2. Détermination des besoins de financements long et court terme
3. Suivre son activité
4. Définir la rentabilité



BIEN GERER SA TRESORERIE

PUBLIC

Gérants d'entreprises souhaitant appréhender les aspects financiers de l'entreprise



OBJECTIFS :

- Mettre en place son propre budget de trésorerie
- Suivre sa trésorerie au quotidien
- Savoir analyser son plan de trésorerie
- Savoir détecter les zones de difficultés et les anticiper
- Pouvoir mettre en place un plan de trésorerie pour une action avec son banquier.

PROGRAMME :

1. Calculer sa trésorerie prévisionnelle
2. Détermination des besoins de financements long et court terme
3. Placer les excédents de trésorerie
4. Financer les besoins de trésorerie

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

MAITRISER LES RELATIONS BANQUE – ENTREPRISE DE MANIERE PROFESSIONNELLE ET DECOMPLEXEE

PUBLIC

- Dirigeants de TPE ou PME ou leurs comptables
- Personnes en charge du suivi budgétaire
- Créateurs d'entreprises

OBJECTIFS :

Devenir l'acteur d'une véritable stratégie relationnelle pour un partenariat entreprise-banque équilibré



PROGRAMME :

1. Les grands classiques de la négociation banque-entreprise

- Qu'est-ce qui est réellement négociable entre l'entreprise et le banquier ?

2. La psychologie du banquier

- À quels risques un banquier s'expose-t-il en vous accordant sa confiance ?
- Sur quelles informations se base-t-il pour évaluer votre entreprise ?
- Comment la banque fait-elle « sa marge » ?

3. S'investir dans la relation banque-entreprise

- Entretenir un contact régulièrement, avant d'y être poussé par les circonstances
- Anticiper la communication des documents qui intéressent le banquier.
- Les erreurs à ne pas commettre dans la relation

4. La négociation d'un financement ou d'un service

- Préparer un plan d'affaires et un argumentaire percutant
- Adopter une attitude constructive
- Demander des simulations et faire jouer la concurrence
- Obtenir plus qu'un crédit : conseils, services, taux, frais et assurances se négocient aussi

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

COMPTABILITÉ ET GESTION

ADAPTER SA GESTION AU NOUVEL ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE

PUBLIC

Responsables d'entreprise, responsables de services, ingénieurs et cadres



OBJECTIFS :

- Analyser l'environnement, son évolution et la nouvelle politique de positionnement de l'entreprise
- S'adapter à la législation en vigueur
- Adapter et organiser l'entreprise en rapport aux nouvelles lois et exigences
- Réadapter son offre et sa stratégie en prenant en compte l'évolution réglementaire et stratégie d'entreprise
- Prendre en compte l'environnement COVID 19

PROGRAMME :

1. Analyse stratégique
2. Le nouvel environnement économique – l'économie circulaire
3. Adopter les outils numériques dans sa gestion du quotidien
4. Les nouvelles contraintes ou opportunités du changement de l'environnement économique : Loi Egalim et Loi Grenelle
5. Suivi et contrôle du CA, de l'activité et de la trésorerie
6. Partie complémentaire selon la situation environnementale et de l'entreprise (intégré dans la formation selon l'analyse des besoins)

DURÉE : 14 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

LEAN MANAGEMENT

Aujourd'hui les entreprises veulent se développer sur leur marché et intéresser plus de clients. Avec **le Lean Management**, on sait faire **plus vite et moins cher** tout en **maîtrisant la qualité**. Le Lean permet également aux équipes plus **d'autonomie et d'aisance** vers **l'excellence opérationnelle**. Cette formation permet à chaque entreprise de se focaliser sur la suppression de tous les gaspillages pour pouvoir concentrer leurs forces et leurs ressources sur les activités à **forte valeur** pour leurs clients.

PUBLIC

Responsables d'entreprise, responsables de services, ingénieurs et cadres, sociétés de conseil, organismes de formation et toute personne souhaitant s'engager dans une démarche d'amélioration continue des performances de l'entreprise.



OBJECTIFS :

- Définir les axes de progrès prioritaires concourant aux objectifs de la démarche d'amélioration continue
- Proposer des actions d'amélioration pertinentes
- Préparer les équipes au changement
- Piloter les actions d'amélioration de la performance des processus
- Standardiser les bonnes pratiques.

PROGRAMME :

- Culture Lean
- Stratégie : Alignement du CODIR sur le projet d'entreprise
- Les moteurs de l'amélioration continue Standards et VRS
- La gestion du changement

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

DEVELOPPEMENT WEB

CRÉATION DE SITE INTERNET

OBJECTIFS :

- Connaitre les notions fondamentales : référencement, ergonomie, mise en ligne
- Réaliser un site internet
- Mettre en ligne son site Internet
- Savoir optimiser son site Internet



PROGRAMME :

1. Comprendre le fonctionnement du web
2. Connaître le vocabulaire : HTTP, FTP, URL, etc.
3. Naviguer dans l'interface Wordpress
4. Identifier les langages (HTML, CSS et PHP)
5. Comprendre le principe du HTML : balises et attributs
6. Administrer et gérer un site Internet
7. Travailler avec les thèmes
8. Ajouter des extensions
9. Sécuriser le site Internet
10. Mettre en ligne son site Internet
11. Bien référencer son site web
12. Faire de la veille

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

FORMATION E-COMMERCE : CRÉER UNEBOUTIQUE EN LIGNE PERFORMANTE

OBJECTIFS :

- Comprendre et maîtriser les bases du e-commerce pour vendre en ligne
- Piloter le site Internet e-commerce
- Gérer la mise en ligne de produits en ligne, leur mise à jour et leur mise en avant
- Découvrir ou appliquer les dispositions légales du secteur du E-Commerce et de la gestion des données par le RGPD



PROGRAMME :

- 1.Définir son e-commerce et sa stratégie
- 2.Différents outils pour construire le site E-commerce : Shopify, Wordpress, Prestashop
- 3.Structurer son catalogue pour optimiser l'expérience utilisateur et le référencement naturel
- 4.Quelle typologie de plateforme e-commerce choisir
- 5.Les modes de livraison: quelles options choisir ?
- 6.Tenir compte des contraintes juridiques (CGV, Mentions légales, RGDP ...)
- 7.Piloter son e-commerce
- 8.Définir les mécanismes de promotion des ventes en e-commerce
- 9.Identifier les principaux canaux d'acquisition de trafic
- 10.Tableau : Estimer les coûts d' acquisition de ses visiteurs
- 11.Développer son e-commerce
- 12.Optimiser son écosystème e-commerce

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

DEVELOPPEMENT WEB

WEBDESIGNER : CRÉER DES SUPPORTS GRAPHIQUES POUR LE WEB: PHOTOSHOP, INFOGRAPHIES, ANIMATIONS GRAPHIQUES ET VIDÉOS

OBJECTIFS :

- Créer des supports graphiques pour le web: infographies, animations graphiques et vidéos
- Maîtriser les principales fonctionnalités de Photoshop
- Savoir effectuer des recherches sur une image
- Maquetter et prototyper un produit
- Optimisation pour le web



PROGRAMME :

- Appréhender les spécificités des images à destination des écrans
- Situer Photoshop dans la production Web
- Le traitement opérationnel d'un visuel, son recadrage et son redimensionnement
- Les techniques de sélections simples et efficaces
- La mise en couleur réaliste d'un projet graphique
- Le photo montage et les techniques de retouches les plus courantes
- Les différents modes de diffusion des créations
- Gérer le texte
- Optimisation pour le Web
- Concevoir une maquette graphique avec Photoshop
- Créer un guide de styles
- S'initier aux nouveaux outils de prototypage

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL

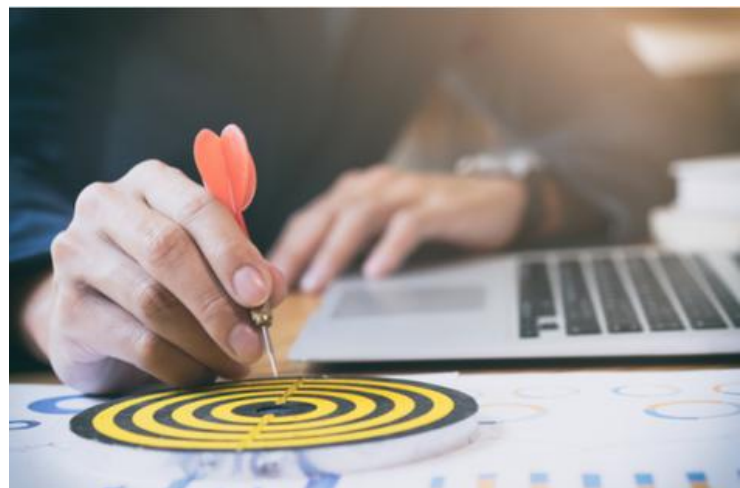


VISIO-CONFÉRENCE

COMMENT ÉLABORER UN PLAN DE MARKETING POUR SON ENTREPRISE

PUBLIC

- Tous les cadres et collaborateurs de l'entreprise désirant s'initier au marketing et en appréhender les principes et outils fondamentaux.



OBJECTIFS :

- Comprendre l'importance d'une bonne communication marketing.
- Enrichir sa pratique et déceler de nouvelles pistes de développement.
- Elaborer et déployer la stratégie marketing pour son entreprise

PROGRAMME :

1. Analyse du marché
 - SWOT analysis
 - La concurrence
 - Le client potentiel
2. Le plan de marketing
 - Choix d'un positionnement : les stratégies de différenciation
 - Définition des objectifs généraux et spécifiques
 - Segmenter, cibler et positionner : donner du sens à son marketing
 - L'analyse des besoins et motivations
3. Déployer la stratégie marketing
 - Structure d'un plan marketing
 - Déployer la stratégie autour des 5P du Mix-marketing

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

MARKETING ET COMMUNICATION

METTRE EN ŒUVRE SA STRATEGIE DE CONQUETE ET DE FIDELISATION

PUBLIC :

Toute personne en charge de la communication

OBJECTIFS :

- Analyser l'environnement concurrentiel et son portefeuille clients
- Définir sa stratégie et les indicateurs de pilotage
- Construire les offres de conquête
- Développer les offres de fidélisation



PROGRAMME :

- Définir sa stratégie marketing
- Définir la stratégie globale pour la conquête et la fidélisation : offensive, défensive, avec quels objectifs ?
- Identifier les cibles et les axes d'actions.
- Définir le niveau des coûts.
- Élaborer ses offres en conquête
- Les types d'offres de bienvenue.
- Les messages délivrés.
- Les outils d'aide à la vente.
- L'identification des canaux de prospection : l'e-mailing, l'asile, le couponing presse
- Les stratégies de communication sur les offres.
- Élaborer ses offres en fidélisation
- Sur quelles variables du mix activer les actions ?
- Optimiser ses produits, sa gamme de services.
- Mettre au point un nouveau système de tarification, un programme d'avantages.
- Valoriser et donner de la lisibilité à son entreprise et à ses offres.
- Redéfinir le management des relations clients, créer des liens.
- Rendre la clientèle captive. Définir des processus de rétention
- Identifier les facteurs clés de succès pour ce type de démarche.

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

MARKETING ET COMMUNICATION

METTRE EN OEUVRE UNE CAMPAGNE MARKETING DIGITAL

Une formation en marketing digital permet d'élaborer une stratégie pour réussir une campagne webmarketing, utiliser les différents canaux de communication, savoir vendre son offre par l'e-publication, être capable de créer et de garder son e-réputation.

PUBLIC

- Toute personne en charge de la communication et utilisateur du web

OBJECTIFS :

- Comprendre l'importance d'une bonne communication marketing.
- Enrichir sa pratique et déceler de nouvelles pistes de développement.
- Elaborer et déployer la stratégie marketing pour son entreprise

PROGRAMME :

1. Le développement historique : les changements et les tendances causés par le progrès technologique
2. Le rôle et la contribution de l'Internet dans le secteur du marketing
3. Le rôle de la technologie mobile
4. Le Web marketing : en quoi est-il indispensable?
5. Elaborer une stratégie de communication et de webmarketing
 - La conception d'un plan webmarketing efficace
 - Les différents canaux de communication
 - Le rôle des réseaux sociaux
 - Connaître la « boîte à outils » du web marketeur
 - La mise en place d'une stratégie webmarketing
 - Gérer son e-réputation
 - Vendre son offre par l'e-publication : Google Adwords

« BOÎTE À OUTILS »

PLATEFORME DE WORDPRESS, GOOGLE ADS, GOOGLE ANALYTICS, GOOGLE MY BUSINESS, FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE, MAILCHIMP, TAWK.TO,

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

ANIMER SES RÉSEAUX SOCIAUX

PUBLIC

- Toute personne en charge de la communication et relation client

OBJECTIFS :

- Comprendre et pratiquer les réseaux sociaux
- Maîtriser la stratégie commerciale sur les
- Tirer parti de la communauté et de la viralité
- Animer ses réseaux sociaux
- Humaniser sa marque grâce à Instagram
- Utiliser la publication payante
- Savoir répondre aux mauvais avis
- Gérer son e-réputation sur les réseaux sociaux



PROGRAMME :

1. Comprendre les enjeux des réseaux sociaux
2. Cibler les bons réseaux sociaux pour son entreprise
3. Se familiariser avec le vocabulaire
4. Comprendre le rôle d'un community manager
5. Découvrir l'intérêt des principaux réseaux sociaux
6. Comprendre le fonctionnement de Facebook
7. Humaniser sa marque grâce à Instagram
8. Connaître les autres réseaux sociaux plus spécifiques (LinkedIn, Twitter, Snapchat, TikTok)
9. Élaborer une stratégie des réseaux sociaux, fixer des objectifs, identifier un groupe cible, choisir les canaux etc.
10. - Définir la fréquence de publication
11. - Faire intervenir sa communauté dans sa communication
12. - Respecter les bonnes pratiques
13. - Optimiser ses pages web pour les réseaux sociaux
14. Animer ses réseaux sociaux
15. Comment répondre aux mauvais avis
16. Créer et maintenir son e-réputation

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

FACEBOOK ET INSTAGRAM POUR LES ENTREPRISES

PUBLIC

- Toute personne en charge de la communication et relation client



OBJECTIFS :

- Comprendre le fonctionnement de Facebook et Instagram
- Maîtriser la communication d'entreprise sur Facebook et Instagram
- Faire de la publicité payante

PROGRAMME :

Module 1 Créer et paramétrer une page entreprise sur Facebook

- Bien renseigner sa page
- Atelier : Créer et configurer sa page Facebook
- Communiquer sur Facebook
- Quelles sont les thématiques à aborder
- Créer et programmer une publication
- Varier sa communication : événements, vidéos, produits, etc.
- Partager les publications des autres
- Communiquer au sein des groupes
- Les ponts à établir entre le site web et la page Facebook
- Analyser la performance de sa page Facebook

Module 2 Créer son profil Instagram

- Comprendre le fonctionnement d'Instagram
- Atelier : Créer différentes publications sur Instagram

Module 3 Publication payante sur Facebook et Instagram

- Comment booster une publication
- Définir votre audience cible et les placements publicitaires
- Définir votre budget et la durée de votre campagne

DUREE : 14 - 35 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

APPRENDRE À COMMUNIQUER SUR TIKTOK

PUBLIC

- Toute personne en charge de la communication et relation client

OBJECTIFS :

- Utiliser TikTok pour son entreprise
- Créer des messages et des visuels impactant
- Animer son profil TikTok
- Apprendre l'influence marketing ou les TikTok Ads



PROGRAMME :

1. Comprendre la plateforme et ses utilisateurs
2. Accroître sa communauté et analyser son audience
3. Types de contenus
4. TikTok vs. Instagram ou Snapchat
5. Fonctionnalités & algorithme
6. Exemples de tendances
7. Avantages opportunités
8. Objectifs sur TikTok
9. Faire son 1er TikTok
10. Réussir sur TikTok
11. Générer des leads sur TikTok
12. Marketing d'influence
13. TikTok Ads
14. Les marques à succès sur TikTok

DURÉE : 14 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

MARKETING ET COMMUNICATION

APPRENDRE À COMMUNIQUER SUR SNAPCHAT

PUBLIC

- Toute personne en charge de la communication et relation client

OBJECTIFS :

- Comprendre la plateforme et ses utilisateurs
- Accroître sa communauté et analyser son audience
- Créer du contenu pertinent et utiliser les outils pratiques
- Découvrir le potentiel des campagnes publicitaires sur Snapchat
- Choisir une tactique innovante pour attirer sa clientèle sur la plateforme



PROGRAMME :

1. Qu'est ce que le marketing de l'éphémère
2. Le storytelling et le branding
3. Comment utiliser Snapchat : installation, configuration, interface
4. Comment être présent sur Snapchat
5. Pourquoi être présent sur Snapchat
6. Quels messages diffuser
7. Quelle stratégie adopter sur Snapchat : étapes, points clés, écueils à éviter
8. Booster sa présence sur Snapchat
9. Générer de l'engagement sur Snapchat
10. Animer une communauté Snapchat
11. Faire de la publicité sur Snapchat : le concept 3V (vertical, video, views) : ciblage, diffusion
12. Intégrer Snapchat dans son plan média
13. Conseils et bonnes pratiques pour une campagne média réussie sur Snapchat.

DURÉE : 14 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

CRÉER ET ANIMER SA CHAÎNE YOUTUBE

PUBLIC

- Toute personne en charge de la communication et relation client

OBJECTIFS :

- Connaître et maîtriser l'ensemble des possibilités offertes par la plateforme Youtube.
- Savoir créer, paramétrer, personnaliser, animer sa présence sur Youtube.
- Optimiser les vidéos

PROGRAMME :

1. Découverte de l'interface utilisateur et des différentes fonctionnalités de Youtube.
2. Créer & personnaliser sa chaîne
3. Personnaliser son interface.
4. Créer et gérer ses playlists.
5. Développer son audience
6. Générer du trafic via les réseaux sociaux
7. Susciter l'engagement de l'audience
8. Fidéliser les abonnés & modérer les commentaires.
9. Monétiser l'audience de sa chaîne
10. Comprendre & adhérer au programme partners de Youtube.
11. Mesurer & analyser la performance sur Youtube.



DURÉE : 14 - 21 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

MARKETING ET COMMUNICATION

LINKEDIN POUR LES PROFESSIONNELS ET LEUR ENTREPRISE

PUBLIC

- Toute personne désireuse de développer sa notoriété et/ou son réseau via LinkedIn.
- Consultant, auto-entrepreneur, créateur d'entreprise.
- Dirigeant de PME



OBJECTIFS :

- Comprendre les usages et le potentiel de LinkedIn.
- Créer ou optimiser son profil LinkedIn.
- Acquérir les principes clés fondamentaux pour optimiser son réseau et sa notoriété sur LinkedIn.
- Maîtriser les usages pour se rendre visible
- Mettre en place des campagnes publicitaires sur LinkedIn

PROGRAMME :

- 1.Introduction LinkedIn en quelques chiffres
- 2.Créer un profil LinkedIn
- 3.Comment paramétrer correctement son profil LinkedIn
- 4.Animer son profil LinkedIn
- 5.Aller chercher son audience et ses cibles
- 6.Promouvoir ses publications sur LinkedIn : Ads et Sponsored posts.
- 7.Découvrir les solutions payantes pour le recrutement.
- 8.Créer ou améliorer une page d'entreprise.
- 9.Comprendre les statistiques de sa page d'entreprise : LinkedIn Content marketing score.
10. Savoir créer et gérer un groupe de discussion : création, charte, règles de modération.

DURÉE :14 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



VISIO-CONFÉRENCE

MARKETING ET COMMUNICATION

PUBLICITÉ PAYANTE : CRÉATION ET GESTION DE CAMPAGNE SUR GOOGLE (GOOGLE ADS)

OBJECTIFS :

- Comprendre les usages et le potentiel de la publicité payante
- Comprendre le fonctionnement de Google Ads
- créer ses propres campagnes
- Assurer le suivi et l'optimisation des campagnes



PROGRAMME :

- | | |
|---|--|
| 1. Le marché des moteurs de recherche | 5. Protéger sa marque |
| 2. Les différents résultats - Google Ads | 16. Structurer son compte en campagnes et groupes d'annonces |
| 3. Introduction à l'outil Google Ads | 17. Géocibler |
| 4. Définition et principes fondamentaux | 18. Découvrir Google Display |
| 5. Créer un compte Google Ads | 19. Concevoir ses bannières |
| 6. Comprendre la mécanique Google Ads | 20. Utiliser le bon ciblage Display |
| 7. Types de campagnes et formats d'annonces | 21. Recibler et utiliser les audiences similaires |
| 8. Décoder le score de qualité | 22. Utiliser les indicateurs de performance |
| 9. Appréhender le CPC réel et budget | 23. Personnaliser le tableau de bord |
| 10. Choisir ses mots clés | 24. Optimiser ses résultats |
| 11. Définir le mode de correspondance des mots clés | 25. Optimiser ses annonces |
| 12. Différencier les stratégies d'enchères | 26. Optimiser par heure et jour |
| 13. Choisir sa stratégie d'enchères | 27. Utiliser les recommandations |
| 14. Rédiger ses annonces textuelles | 28. Utiliser les outils Google |

DURÉE : 21 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL

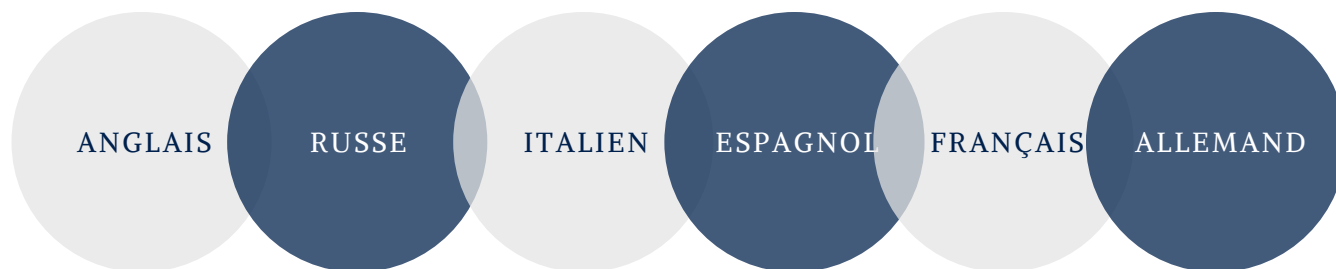


VISIO-CONFÉRENCE

LANGUES ETRANGERES : INITIATION ET PERFECTIONNEMENT

RH Reflex vous accompagne dans votre apprentissage linguistique, **quel que soit votre niveau, votre rythme et vos objectifs**. Avec un formateur particulier à l'écoute de vos besoins et différentes modalités d'apprentissage.

QUELLE LANGUE SOUHAITEZ-VOUS APPRENDRE OU AMÉLIORER ?



POINTS FORTS DE FORMATION

- Une méthode unique, une **réelle immersion** dans la langue
- Une formation en langues étrangères **adaptée à tous les niveaux**
- Pas de contrainte géographique : **en présentiel, en visio ou en autoformation**
- Apprentissage de la langue son **propre rythme, même en déplacement**
- Tout au long de la formation, **suivi et accompagnement personnalisé** par un formateur

FORMATION CERTIFIANTE : DIPLÔME DE COMPÉTENCE EN LANGUE (DCL)

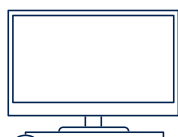
POURQUOI SUIVRE UNE FORMATION LANGUES ETRANGERES ?

- Apprendre et développer votre **vocabulaire professionnel**
- Offrir un **accueil de qualité** à vos clients étrangers
- Savoir communiquer, informer, renseigner
- Rendre votre CV **plus attractif** auprès des employeurs
- Entraîner votre mémoire et **vivre mieux**, plus longtemps

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



E-LEARNING



CLASSE VIRTUELLE



Pris en charge par le CPF

Maîtriser les logiciels de bases est une des **clés de votre efficacité** et aussi un moyen de gagner du temps. Nos formations vous feront progresser, **des fonctions de base aux techniques avancées**, dans un environnement pédagogique unique et performant. Vous travaillez **directement sur le logiciel étudié**

PUBLIC :

Toute personne désirant **s'initier ou perfectionner** aux logiciels bureautiques RH Reflex vous offre des formations sur :

MS Excel – MS Word – Power Point – Outlook – Photoshop – InDesign – Zoom – MS Office



OBJECTIFS :

- Connaître les bases des logiciels et leur utilisation au quotidien
- Développer vos connaissances et maîtriser des tâches complexes
- Connaître toutes les fonctionnalités du logiciel pour des exigences de haut niveau

LES POINTS FORTS

- Manipulation dans l'environnement réel, sur les logiciels (Excel, Word...)
- Adaptée à tous les niveaux
- En présentiel, en visio conférence ou en autoformation, pas de contrainte géographique
- Apprentissage à votre rythme, même en déplacement
- Tout au long de la formation, suivi et accompagnement personnalisé par un formateur
- Les compétences sont réellement validées par la certification ICDL ou ENI
- Formation éligible au CPF (Compte personnel de formation)

POURQUOI SUIVRE UNE FORMATION EN BUREAUTIQUE :

- Utiliser au mieux vos outils de travail en vue d'améliorer votre organisation et d'accroître votre productivité
- Apporter la preuve de vos compétences sur votre CV
- Passer une certification en bureautique et prouver vos compétences en ce domaine
- Faire progresser votre carrière

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



E-LEARNING



CLASSE VIRTUELLE

LA CONFIANCE EN SOI

La confiance en soi se travaille au quotidien ! Si vous n'osez pas dire non, si les changements de situation vous stressent, si prendre la parole vous semble impossible, cette formation est idéale. Résolument optimiste, cette formation vous présente des solutions concrètes pour surmonter timidité, créer des relations de confiance et renforcer votre capacité à prendre des responsabilités !

OBJECTIFS :

- Développer une image positive de soi
- Gagner en confiance pour être plus à l'aise dans sa fonction
- Renforcer sa capacité à prendre des responsabilités



PROGRAMME :

1. Identifier les racines de sa propre confiance : évaluer son estime de soi

Cas pratique: définir votre système de représentation en situation de confiance. Comment prenez-vous vos décisions ? Qu'est-ce qui vous freine ?

2. Analyser ses peurs (de se tromper, d'échouer, de ne pas être à la hauteur du défi...) pour mieux les surmonter

2.1 Cas pratique: en partant des situations vécues, comment visualiser la situation nouvelle et quels sont les nouveaux axes d'actions envisageables ?

3. Sécuriser et ancrer sa confiance pour éloigner doute et incertitude

3.1 Cas pratique: apprenez à vous rendre moins vulnérable.

4. Faire confiance à ses capacités et rompre avec l'envie d'être « parfait »

4.1 Cas pratique : Tester la visualisation positive pour renforcer la confiance

5. Être perçu comme une personne de confiance !

5.1 Cas pratique : cas de synthèse – travailler en confiance et avec confiance au quotidien

6. Concevoir un plan d'action personnalisé

LES PLUS

Une formation pratique s'appuyant sur les expériences personnelles des participants.

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



CLASSE VIRTUELLE

DEVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES

DEPASSER SES BLOCAGES EMOTIONNELS AVEC DES OUTILS SIMPLES

Cette formation s'adresse à tous et vous donne les outils pour apprendre à réguler vos émotions, canaliser votre stress et dépasser vos blocages émotionnels.

PUBLIC :

Toute personne désireuse d'appriivoiser ses émotions et d'apprendre des techniques rapides et simples pour lever ses blocages de manière autonome.

OBJECTIFS :

- Comprendre le fonctionnement de ses émotions et les liens avec le cerveau
- TIPI, EFT, pleine conscience : expérimenter les outils les plus efficaces pour se libérer de ses blocages émotionnels (peurs, angoisses, anxiété, stress...)
- Appriivoiser ses émotions dans ses relations aux autres

PROGRAMME :

1. Comprendre le processus émotionnel et ses dysfonctionnements
2. Autodiagnostic : Comprendre son fonctionnement émotionnel sous stress
3. Les outils pour se libérer durablement des émotions douloureuses et de son anxiété
1.1.Cas Pratique : s'initier à la pratique des outils les plus avancés pour se libérer rapidement et durablement de ses blocages émotionnels et de son anxiété
4. Dialoguer avec ses émotions pour améliorer ses relations
1.1.Cas Pratique : s'entraîner à exprimer ses émotions et à accueillir celles de son interlocuteur
- 5.Trouver son équilibre émotionnel
1.1 Cas Pratique : plan d'action pour utiliser les outils de libération émotionnelle et développer son équilibre émotionnel au quotidien

LES PLUS

- Une formation pratique et interactive pour mieux se connaître (bilan individuel, travail en sous-groupe), expérimenter des méthodes corporelles et émotionnelles validées par les neurosciences, et acquérir une boîte à outils à intégrer dans son quotidien de manière autonome
- Une journée supplémentaire facultative pour faire le point sur la mise en place des outils, dépasser les éventuelles difficultés et progresser dans sa pratique.

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



E-LEARNING



CLASSE VIRTUELLE

DEVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES

AMELIORER SON EFFICACITE ET SON BIEN-ETRE AU TRAVAIL

Choisissez d'être heureux au travail ! Découvrez toutes les clés pour améliorer votre bien - être, vos relations professionnelles, gagner en motivation et optimisme pour plus de performance.

OBJECTIFS :

- Identifier ses propres leviers d'actions pour améliorer son bien-être au travail
- Adopter une communication positive, assertive, gagner en confiance et en motivation
- Développer son intelligence émotionnelle pour être bien avec soi-même...et avec les autres !

PROGRAMME :

1. Définir l'organisation où travailler est épanouissant

Identifier ses propres leviers d'action pour améliorer son bien-être au travail

Cas Pratique : Postures personnelles et conseils concrets faciles à adapter pour améliorer son environnement de travail - Visuel, ambiance, lumière, alimentation, saturation physique et mentale...

2. Cultiver le plaisir au travail : adopter une vision positive et créative

Cas Pratique : Expérimenter les postures positives et créatives grâce aux apports des neurosciences

3. Gérer plus sereinement le stress et les tensions

Cas Pratique : Travail sur l'attention à soi, savoir être dans l'ici et maintenant, exercices de concentration et de pleine conscience

4. Développer l'intelligence émotionnelle pour être bien avec soi-même...et avec les autres !

Cas Pratique : Identifier et développer ses compétences émotionnelles. Les participants se positionnent et s'engagent individuellement sur le développement d' 1 ou 2 aptitudes de l'intelligence émotionnelle

5. Adopter une communication assertive et positive !

Jeux de rôles : S'entraîner à la communication assertive. Apprendre à s'affirmer, proposer, demander, faire et recevoir une critique, exprimer un désaccord, un refus...sans agressivité

6. Travailler sa motivation, favoriser la cohésion

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



CLASSE VIRTUELLE

DEVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES

COMMUNIQUER DE MANIÈRE EFFICACE

PUBLIC :

Toute personne désireuse d'acquérir des outils et des techniques permettant de rendre plus performante leur communication en situation professionnelle

OBJECTIFS :

- Mieux comprendre nos mécanismes internes et relationnels ;
- Acquérir des techniques et une posture pour faciliter l'échange avec l'autre ;
- Créer les conditions pour développer des relations satisfaisantes avec son entourage
- Apprendre à s'affirmer, prendre ses responsabilités et accroître son influence ;
- Développer son assertivité ;
- Apprendre l'Écoute Active pour mieux accompagner ;
- Savoir prévenir et résoudre les conflits de besoin et de valeurs.

PROGRAMME :

- Rappel des bases de la communication
- Les différents modes de communication
- Applications à la communication dans l'entreprise
- Écoute empathique de soi et d'autrui favorisant l'autonomie
- Analyser les conflits
- Recherche créative de solutions et stratégies co-construction de propositions
- La communication interpersonnelle
- Identifier et reconnaître les styles personnels de communication
- S'adapter aux différents styles de communication
- Différents types de management



DURÉE : 14 HEURES

MODALITÉS D'APRENTISSAGE :



EN PRÉSENTIEL



CLASSE VIRTUELLE

COMMUNIQUER EN LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE

OBJECTIFS :

- Être capable de communiquer par le geste
- Communiquer en en langue des signes dans un contexte professionnel
- Offrir un accueil de qualité aux clients en langue des signes
- Acquérir le vocabulaire nécessaire pour communiquer avec les clients
- Comprendre ses interlocuteurs et répondre à leurs attentes



PROGRAMME :

1. La syntaxe et grammaire de la langue des signes française
2. La dactylologie : « l'alphabet de la langue des signes française »
3. Formes de base, les chiffres et les nombres
4. Les paramètres du signe : l'emplacement, le mouvement et l'orientation
5. Les signes pour la restauration
6. Les unités de mesures

AMÉLIORER SES ÉCRITS PROFESSIONNELS

PUBLIC :

Toute personne souhaitant améliorer son efficacité et son aisance dans la rédaction de différents documents professionnels

OBJECTIFS :

- Rédiger avec plus de facilité.
- Écrire en fonction de cibles et du contexte
- Rédiger un compte rendu et une note de synthèse

PROGRAMME :

- 1.Préparer la rédaction : les astuces pour gagner du temps
- 2.Découvrir les 5 séquences de l'écrit : l'approche CODER.
- 3.Structurer son message : organiser ses idées et les hiérarchiser
- 4.Manier les écrits de base dans l'entreprise
- 5.Ecrire pour convaincre : contenu, style, ton
- 6.Rendre ses écrits attractifs



OBJECTIFS :

- Connaître et utiliser les méthodes pédagogiques
- Être capable d'animer un groupe avec aisance
- Motiver les participants
- Connaître et transmettre les techniques de mémorisation et d'apprentissage
- Utiliser les techniques pédagogiques adaptées
- Pouvoir évaluer une formation
- Utiliser avec succès la technologie pour transmettre des savoirs

PROGRAMME :

1. Connaître son marché, cibler son public
2. Comment développer sa clientèle
3. Apprendre à former
4. Concevoir la formation
5. Préparer la session de formation
6. Animer la formation
7. Évaluer la formation
8. Mettre à jour ses compétences

DURÉE : 14 HEURES



EN PRÉSENTIEL



CLASSE VIRTUELLE



RH

reflex

04 92 01 08 03

contact@rhreflex.com

rhreflex.com