# CATALOGUE FORMATION ENTREPRISES




COMEARTH
Talents

# POURQUOI FORMER VOS COLLABORATEURS AVEC COMEARTH TALENTS ?



*La qualité de la relation client est un facteur déterminant de conquête, de fidélisation et d'image de marque pour votre entreprise. Le facteur humain demeure au cœur de cet enjeu majeur*

*Aujourd'hui, les modalités et canaux d'expression de la relation client sont multiples : face à face, téléphone, e-mail, courrier, sms, tchat ou encore réseaux sociaux. A l'écrit comme à l'oral, il est essentiel d'accompagner vos équipes pour qu'elles s'adaptent avec confiance et succès à ces évolutions.*

*Les formations COMEARTH Talents leurs permettront de gérer efficacement et durablement les différentes étapes et situations qu'elles rencontrent tout au long du parcours client .*

*C'est parce que nous opérons depuis plus de 30 ans des Centres de Contacts Clients multicanaux pour nos clients de tous secteurs d'activités que nos Formateurs élaborent et animent des programmes sur-mesure associant les méthodes et bonnes pratiques éprouvées au contexte opérationnel et spécifique de vos équipes.*

*De la conception au suivi, nous mesurons avec vous les résultats acquis par l'évolution des savoir, savoir-faire et savoir-être.*

*Conçus et animés par des experts de la relation client, les cursus COMEARTH Talents proposent de vous accompagner dans l'organisation et la mise en œuvre d'une relation client heureuse et performante.*

*Pour atteindre l'Excellence opérationnelle, révélons les talents de votre entreprise !*

Jean REIGNIER
Président Fondateur

COMEARTH Talents

# SOMMAIRE

## LA GESTION DE LA RELATION CLIENT


- Les fondamentaux de la relation client 4
- La relation client par téléphone 5
- Vendre par téléphone 6
- La relation client par mail 7
- L'écrit efficace dans le contexte professionnel : en interne et avec ses clients 8
- La gestion des conflits au téléphone 9
- Développer la culture client au centre de l'entreprise 10


## EFFICACITÉ PROFESIONNELLE


- Prendre la parole en public avec aisance : s'affirmer à l'oral 11
- S'organiser et travailler en équipe pour plus de performance 12
- Manager opérationnel : communiquer avec son équipe et gérer les situations difficiles 13
- La gestion des conflits en face à face 14


## FORMATIONS GMBA


- Les essentiels du droit social 15
- Le management dans une démarche RH/RSE 16
- Le recrutement et initiation à la GPEC 18


**Pour vous inscrire et connaître nos dates de formations en Inter :**

talents@comearth-france.com

- Prise de contact et réponse sous 48 heures maximum.
- Toutes nos formations sont également proposées en Intra, du sur-mesure adapté à vos besoins et à votre contexte.
- Le minimum de participants en Intra et en Inter est de 3 personnes.
- Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
- Tous les Formateurs Experts de Comearth ont minimum 10 ans d'expérience et d'expertise dans la Relation Client multicanale en BtoB et BtoC et en management d'équipe. Professionnels de terrain, ils vous apportent des solutions immédiatement opérationnelles.

COMEARTH Talents

# LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT



## ≥ PROGRAMME

**Comprendre les enjeux de la relation client**
- Connaitre les principes de la relation client
- Véhiculer une image positive de l'entreprise
- Comprendre comment fidéliser le client
- Les différents canaux de la relation client

**Instaurer un dialogue de qualité**
- La communication efficace
- La communication au téléphone, en face à face
- Inspirer confiance, rassurer
- Percevoir les besoins énoncés, les besoins cachés , les attentes clients
- Les 5 exigences du client, ressorts de la satisfaction
- Questionner et reformuler

**Se faire entendre**
- Utiliser la voix, rythme, intonation, volume
- Savoir articuler, scander, respirer
- Développer son sens de la directivité et de l'empathie

**Se faire comprendre - S'exprimer**
- Choisir le vocabulaire et rester objectif
- Utiliser des formulations tournées vers l'autre , personnaliser
- Privilégier le langage positif et d'implication

**Gérer les insatisfactions et les conflits**

**Objectifs :**
- Véhiculer une image positive de son entreprise
- Comprendre et répondre aux attentes des clients internes et externes
- Gérer les situations difficiles ou conflictuelles

**Evaluation :**
- Les acquis sont évalués par un QCM en fin de stage, des mises en situation et des exercices pratiques

**Public :** tout collaborateur en relation avec les clients : service commercial, qualité, RH, marketing, etc.

**Durée :** 2 jours / 10 personnes

**Pré-requis :** expérience professionnelle

**Tarif :** Inter : 1 495 euros H.T./ Pers. —Intra : sur devis

## ■ Méthode pédagogique

- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.

LES +

*+ Travail sur des cas réels*
*+ Utilisation de jeux de rôle*
*+ Remise d'un mémo récapitulatif*

COMEARTH Talents

# LA RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE



## ≥ PROGRAMME

**Connaitre les fondamentaux de la communication téléphonique**
- L'interlocuteur : ses attentes, ses besoins, la connaissance de la cible, entrerdans son monde
- Objectif de l'appel : faire comprendre/savoir/adhérer/agir
- Message essentiel : QQCOQP
- Les spécificités du téléphone : verbal/non-verbal, rapidité, la posture
- Penser qualité de service

**Structurer son appel**
- La préparation
- Le script : de la prise de contact à la conclusion
- Le plan d'appel en réception d'appel
- Le plan d'appel en émission d'appel, méthode CROC

**Ecouter**
- Différencierentendre et écouter, la courtoise
- La gestion des interruptions
- La synchronisation
- Les 5 exigences du correspondant
- Questionner et reformuler

**Se faire entendre**
- Voix, rythme, intonation, volume
- Articulation, scansion, respiration
- Directivité, empathie, personnalisation

S'affirmer avec diplomatie

**Se faire comprendre - S'exprimer**
- Vocabulaire ,choix des mots, objectivité
- Construction des phrases
- Formulations tournées vers l'autre
- Langage positif et d'implication

LES +
*+ Travail sur des appels*
*+ Utilisation de jeux de rôle*
*+ Remise d'un mémo récapitulatif*
*+ Cas réel : gestion de conflit*

**Objectifs :**
- Maîtriser les techniques de communication par téléphone
- Maîtriser la trame d'appel et la méthodologie de construction d'un script
- Garder la maîtrise des situations difficiles et sauvegarder en toutes circonstances l'image de l'entreprise.

**Evaluation :**
- Les acquis de la formation sont évalués par un QCM en fin de stage
- 2 mois après une évaluation mesure l'encrage des acquis

**Public :** tout collaborateur en relation avec les clients

**Durée :** 2 jours / 8 personnes

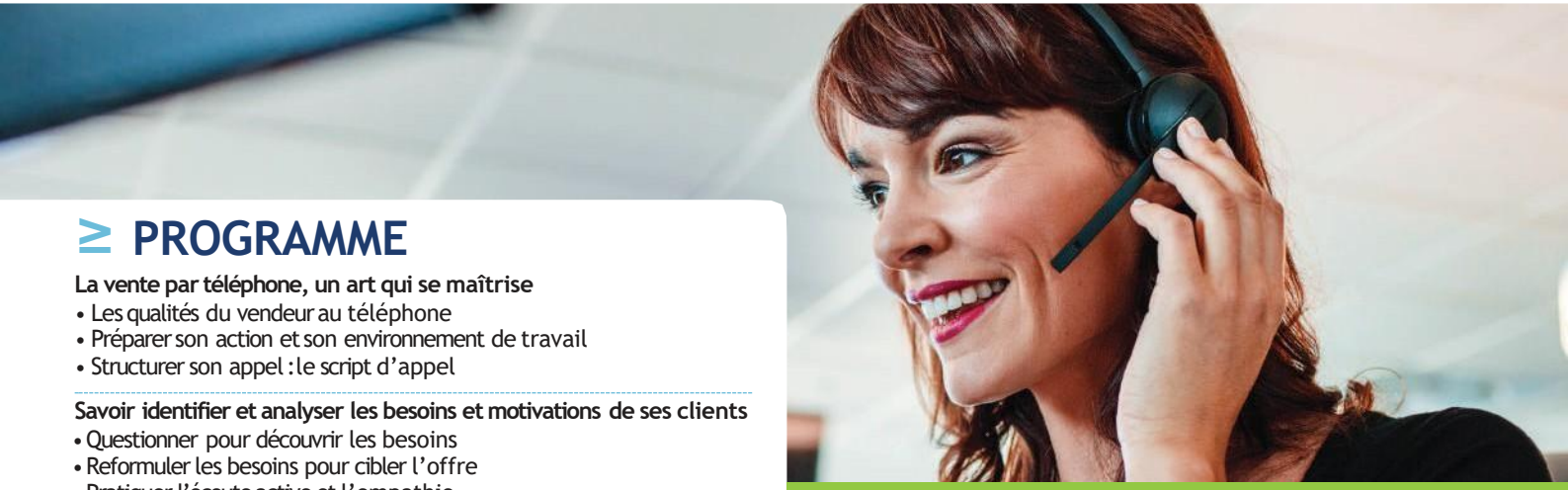
**Pré-requis :** niveau Bac

**Tarif :** Inter : 1 295 euros H.T./ Pers. —Intra : sur devis

## ■ Méthode pédagogique
- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.

COMEARTH Talents

# VENDRE PAR TÉLÉPHONE



## ≥ PROGRAMME

**La vente par téléphone, un art qui se maîtrise**
- Les qualités du vendeur au téléphone
- Préparer son action et son environnement de travail
- Structurer son appel : le script d'appel

**Savoir identifier et analyser les besoins et motivations de ses clients**
- Questionner pour découvrir les besoins
- Reformuler les besoins pour cibler l'offre
- Pratiquer l'écoute active et l'empathie

**Savoir présenter et argumenter**
- Utiliser la méthode CAB
- Traiter les objections
- Savoir argumenter
- Se positionner et rester maitre de sa démarche
- Prendre du recul et positiver

**Conclure la vente par téléphone**
- Obtenir une confirmation
- Gérer la partie administrative
- Finaliser l'entretien
- Relancer le client après la vente
- Fidéliser le client

**Se faire comprendre**
- Parler distinctement et respirer
- Choisir le vocabulaire
- Adopter la bonne posture
- Adopter la positive attitude

**LES +**

*+ Ecoutes de cas réels*
*+ Mises en situation*
*+Remise d'un mémo récapitulatif*
*+Autodiagnostic*

**Objectifs :**
- Maîtriser les techniques de communication et de commercialisation par téléphone
- Maîtriser la trame d'appel et la méthodologie de construction d'un script
- Garder la maîtrise des différentes situations et sauvegarder en toutes circonstances l'image de l'entreprise.

**Evaluation :**
- Les acquis de la formation sont évalués par un QCM en fin de stage 2 mois après une évaluation mesure l'ancrage des acquis

**Public :** commercial sédentaire ou terrain, téléconseiller, toute personne qui souhaite optimiser son action commerciale

**Durée :** 2 jours / 8 personnes

**Pré-requis :** niveau Bac

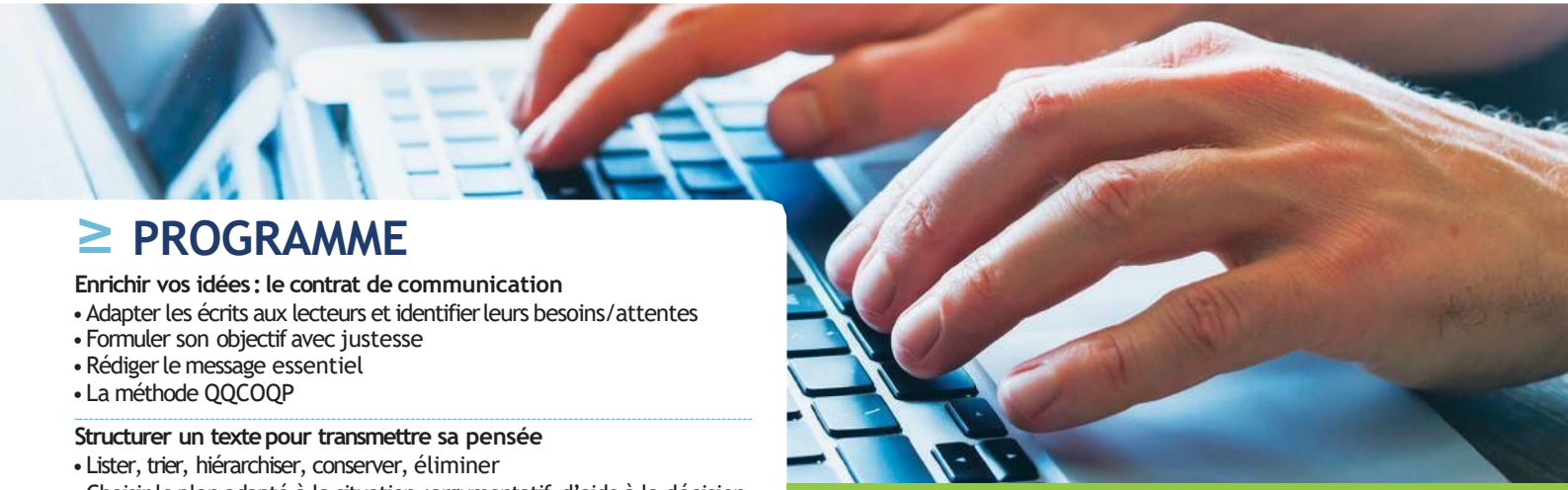
**Tarif :** Inter : 1 495 euros H.T./ Pers. — Intra : sur devis

## ■ Méthode pédagogique

- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.

COMEARTH Talents

# LA RELATION CLIENT PAR MAIL



## ≥ PROGRAMME

**Enrichir vos idées : le contrat de communication**
- Adapter les écrits aux lecteurs et identifier leurs besoins/attentes
- Formuler son objectif avec justesse
- Rédiger le message essentiel
- La méthode QQCOQP

**Structurer un texte pour transmettre sa pensée**
- Lister, trier, hiérarchiser, conserver, éliminer
- Choisir le plan adapté à la situation :argumentatif, d'aide à la décision, informatif, synthétique

**Rester objectif**
- Faire la différence entre les faits, le ressenti, l'explication, l'argumentation
- Identifier « les dérapages » de mots, les jugements de valeur

**Améliorer sa technique rédactionnelle**
- Les règles d'or, les pièges à éviter
- Donner du style à sa pensée :construction de phrases, choix des mots, conception de titres percutants.
- Les mots de liaison, expressions de transition, mots outils
- L'art de la ponctuation

**Un email efficace**
- Les principes de rédaction : précautions d'usage, les bonnes formulations, formules de politesse
- Les mails problématiques : agressifs, de relance, pour donner un ordre
- La grille d'analyse

**Objectifs :**
- Maîtriser les fondamentaux de la communication par email
- Produire des écrits orientés client
- Savoir exposer clairement son propos et le structurer à l'écrit
- Renforcer l'impact de ses écrits
- Faciliter la communication interne et externe dans l'entreprise

**Evaluation :**
- Les acquis de la formation sont évalués par un QCM en fin de stage
- 2 mois après, une évaluation mesure la transmission des acquis

**Public :** tout collaborateur en lien avec des clients

**Durée :** 2 jours / 10 personnes

**Pré-requis :**
- Maitriser un outil de messagerie électronique
- Maitriser le français

**Tarif :** Inter : 1 295 euros H.T./ Pers. —Intra : sur devis

## ■ Méthode pédagogique

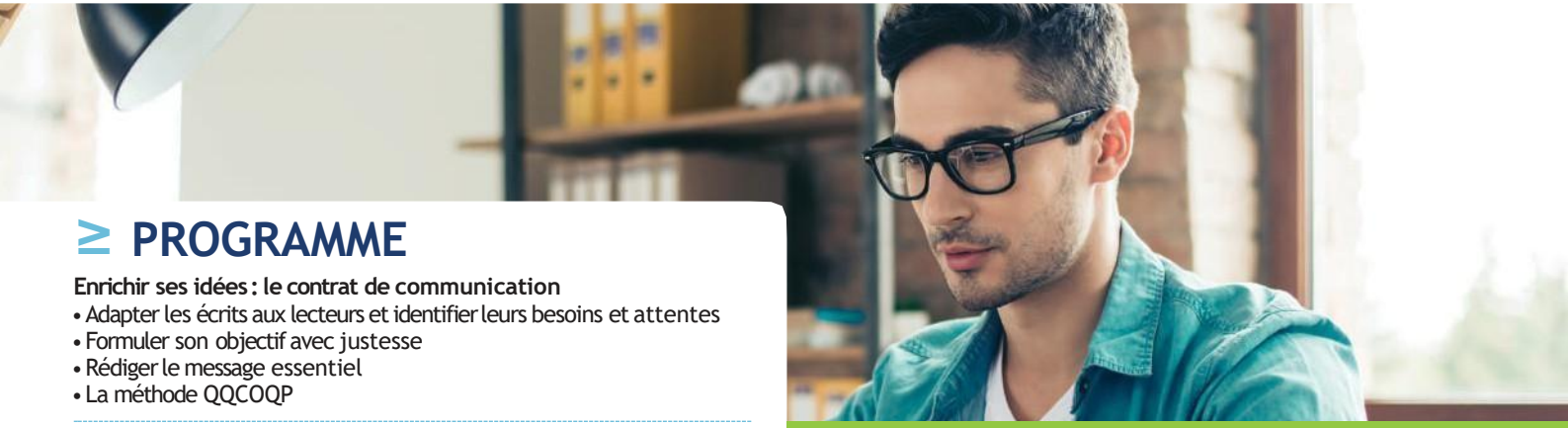
- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices.

**LES +**

*+ Travail sur les écrits des participants*
*+ Utilisation de jeux de rôle*
*+Remise d'un mémo récapitulatif*

COMEARTH Talents

# L'ÉCRIT EFFICACE DANS LE CONTEXTE PROFESSIONNEL : EN INTERNE ET AVEC SES CLIENTS



## PROGRAMME

**Enrichir ses idées : le contrat de communication**
- Adapter les écrits aux lecteurs et identifier leurs besoins et attentes
- Formuler son objectif avec justesse
- Rédiger le message essentiel
- La méthode QQCOQP

**Transmettre sa pensée : structurer un texte**
- Lister, trier, hiérarchiser, conserver, éliminer
- Choisir le plan adapté à la situation

**Etre lu et compris : améliorer sa technique rédactionnelle**
- Donner du style à sa pensée :construction de phrases, choix des mots, conception de titres percutants
- Les principes de rédaction:précautions d'usage, les bonnes formulations, formules de politesse
- L'art de la ponctuation

**Un email efficace**
- Les principes de rédaction : précautions d'usage, les bonnes formulations, formules de politesse,
- Les mails problématiques : agressifs, de relance, pour donner un ordre
- La grille d'analyse

**Objectifs :**
- Acquérir un style professionnel et une aisance rédactionnelle
- Produire des écrits orientés client
- Savoir exposer clairement son propos et le structurer à l'écrit : mail, rapport, compte rendu, Appel d'offres, courriers commerciaux, etc.
- Utiliser des techniques journalistiques pour renforcer l'impact de ses écrits
- Faciliter la communication interne et externe dans l'entreprise

**Evaluation :**
- Les acquis de la formation sont évalués par un QCM en fin de stage
- 2 mois après une évaluation mesure l'ancrage des acquis

**Public :** tous les collaborateurs de l'entreprise

**Durée :** 2 jours / 10 personnes

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 1 495 euros H.T./ Pers. — Intra : sur devis

## Méthode pédagogique

- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.

LES +

*+ Travail sur les écrits des participants*
*+ Utilisation de jeux de rôle*
*+ Remise d'un mémo récapitulatif*

COMEARTH Talents

# LA GESTION DES CONFLITS AU TÉLÉPHONE



## ≥ PROGRAMME

**Savoir détecter le conflit**
- Qu'est ce qu'un conflit ?
- Pourquoi le conflit ?
- Comment prévenir le conflit ?
- Reconnaitre et anticiper les situations sensibles

**Savoir éviter le conflit**
- Attitudes à proscrire
- Prendre en compte ses résistances personnelles
- Pratiquer l'écoute active
- Privilégier certaines formulations
- S'imposer sans agressivité, gérer son stress
- Utiliser la méthode DESC
- Faire preuve de directivité et assertivité

**Gérer les différents profils**
- Le bavard
- le client en colère
- Le « Je sais tout »
- Le client soupçonneux

**Objectifs :**
- Savoir détecter et désamorcer un conflit
- Ecouter et répondre avec empathie
- Maintenir ou regagner la satisfaction client

**Evaluation :**
- Les acquis sont évalués par des mises en situation et des exercices pratiques corrigés

**Public :** collaborateur en contact avec des clients internes ou externes

**Durée :** 1 jour / 8 personnes

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 750 euros H.T./ Pers. —Intra : sur devis

## ■ Méthode pédagogique

- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.

LES +

*+Travail sur les cas réels des participants*
*+ conseils et astuces applicables à l'issu de la formation*
*+Remise d'un mémo récapitulatif*

COMEARTH Talents

# DÉVELOPPER LA CULTURE CLIENT AU CENTRE DE L'ENTREPRISE



## PROGRAMME

**Communiquer et comprendre les enjeux de la Culture client au centre**
- La Relation client et la culture client
- Connaitre les bases d'une communication efficace
- Se mettre à la place pour développer la coopération
- Sauvegarder en toutes circonstances l'image de l'entreprise et la culture client au centre

**Ecouter : comprendre son interlocuteur et faciliter son expression**
- Développer ses capacités d'écoute et d'attention
- Maîtriser le questionnement, la reformulation
- Utiliser l'empathie

**S'exprimer : être objectif et positif pour prévenir les conflits**
- Les 4 positions de vie fondamentales
- Actionner les leviers de confiance
- Prévenir les tensions pour favoriser la culture client au centre

**Se connaitre pour adopter un comportement «culture client au centre»**
- Les attitudes interpersonnelles : décision, évaluation, soutien, interprétation, enquête, compréhension
- Identifier les différents types d'objections et les traiter

**S'imposer sans agressivité et préserver la qualité de la relation client**
- Avoir une attitude assertive
- La directivité - La flexibilité
- Techniques : le tamis, la messe basse, la synchronisation, le disque rayé

**Gérer les conflits**
- Gérer l'insatisfaction : bannir les mauvaises pratiques, la méthode des 4 R : recevoir, reformuler, répondre, renforcer la relation
- La méthode DESC : décrire, exprimer, solutionner, conclure

LES +
*+ Tests, autodiagnostics*
*+ Exercices de groupe*
*+ Mises en situation*

**Objectifs :**
- Partager entre collaborateurs une compréhension et une vision communes de la notion de «clients au centre de l'entreprise »
- Etre capable de discernement et d'empathie envers le client afin de lui apporter une réponse personnalisée
- Développer une vision globale (360°) de la relation client
- Construire une relation client pérenne et personnalisée et répondre aux attentes spécifiques de ses «clients »

**Evaluation :**
- Les acquis de la formation sont évalués par un QCM en fin de stage
- 2 mois après, une évaluation mesure l'ancrage des acquis

**Public :** tous les collaborateurs de l'entreprise

**Durée :** 2 jours / 10 personnes

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 1 495 euros H.T./ Pers. —Intra : sur devis

## Méthode pédagogique

- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.

COMEARTH Talents

# PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC AVEC AISANCE : S'AFFIRMER À L'ORAL



## ≥ PROGRAMME

**Gérer le regard : le non-verbal**
- Le balayage
- L'effet focal

**Maîtriser et utiliser sa voix : le para-verbal**
- La respiration
- Le silence
- Le positionnement de la voix

**Maîtriser sa gestuelle et adapter son comportement**
- La posture
- Les bras
- Les mains
- Les comportements parasites

**Gérer son trac et bannir les pensées négatives**

**Argumenter et savoir convaincre**
- La préparation : prendre en compte son auditoire, structurer son intervention
- Capter l'attention : le plan, story telling
- Les 5 méthodes pour argumenter et faire adhérer
- S'adapter et interagir : gérer les objections et les réactions de l'assistance
- Accompagner, donner du sens et de la reconnaissance

**LES +**
*+ Exercices filmés*
*+ Exercices de groupe*
*+ Mises en situation*

**Objectifs :**
- Exposer efficacement et sereinement un sujet face à un public
- Maitriser sa voix, son regard, ses gestes
- Développer son impact et sa force de conviction devant un groupe.
- S'adapter à son auditoire et maitriser les lois de l'oralité

**Evaluation :**
- Les acquis de la formation sont évalués par une mise en situation en fin de stage

**Public :** tout collaborateur

**Durée :** 2 jours / 8 personnes

**Pré-requis :** aucun

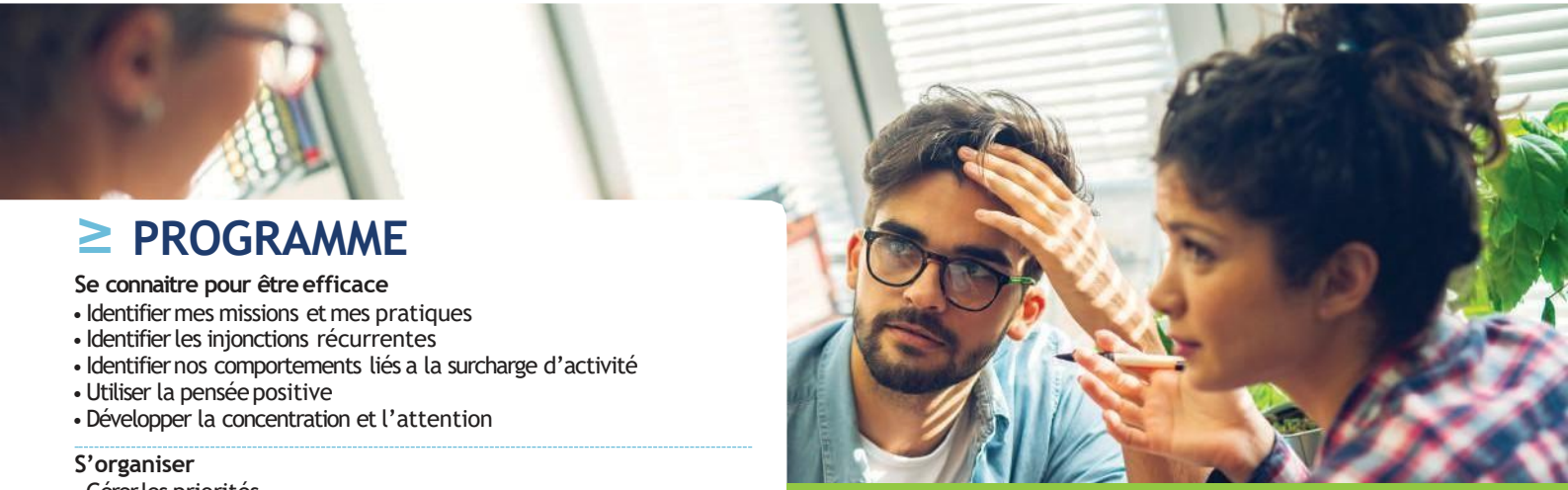
**Tarif :** Inter : 1 595 euros H.T./ Pers. — Intra : sur devis

## ■ Méthode pédagogique

- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.

COMEARTH Talents

# S'ORGANISER ET TRAVAILLER EN ÉQUIPE POUR PLUS DE PERFORMANCE



## ≥ PROGRAMME

**Se connaitre pour être efficace**
- Identifier mes missions et mes pratiques
- Identifier les injonctions récurrentes
- Identifier nos comportements liés a la surcharge d'activité
- Utiliser la pensée positive
- Développer la concentration et l'attention

**S'organiser**
- Gérer les priorités
- Penser objectif de moyen
- Savoir gérer ses emails

**Etre efficace ensemble**
- La délégation
- La coopération
- La posture gagnant-gagnant
- Le feedback constructif
- Passer de la logique du « ou » à la logique du « et »
- La réunion efficace

**Gérer le stress pour gagner en efficacité**
- Identifier mes facteurs de stress
- Apprendre à me relaxer et à utiliser mes émotions
- Savoir gérer les situations difficiles

**Objectifs :**
- Atteindre ses objectifs
- Savoir gérer les urgences, les contraintes et travailler en équipe
- S'organiser, gérer ses priorités et réduire le stress au travail

**Evaluation :**
- Les acquis sont évalués par un QCM en fin de stage, des mises en situation et des exercices pratiques

**Public :** tout collaborateur de l'entreprise

**Durée :** 1 jour / 8 personnes

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 1 295 euros H.T./ Pers. —Intra : sur devis

## ■ Méthode pédagogique

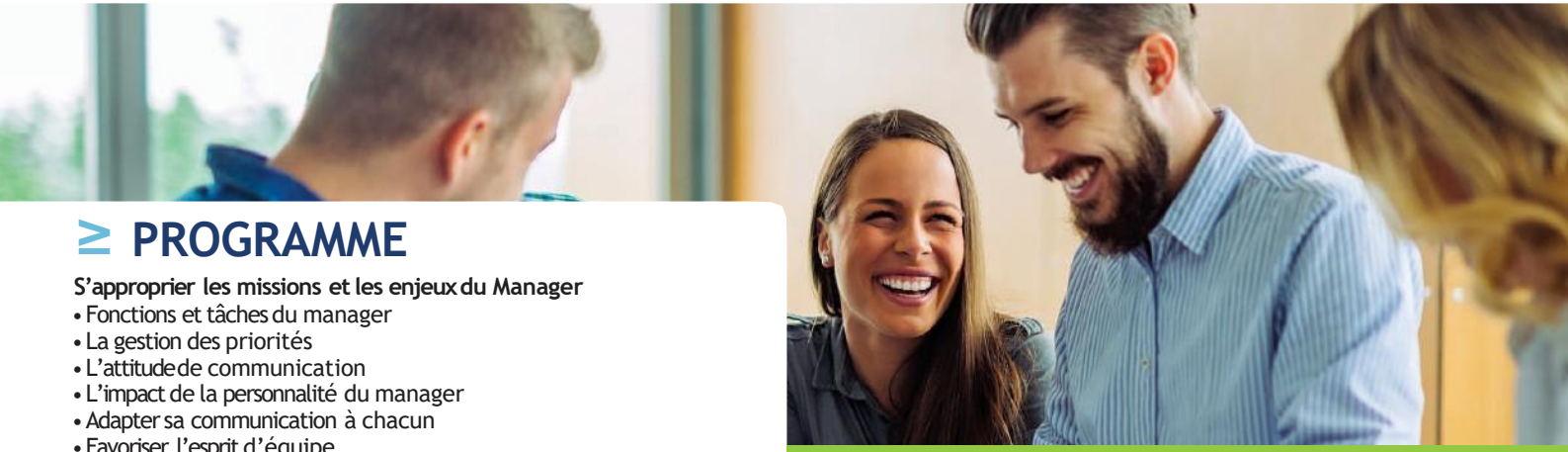
- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.

LES +

*+ Construction d'une boite à outils collective*
*+Exercices de groupe, mises en situation*
*+Autodiagnostic*

COMEARTH Talents

# MANAGER OPÉRATIONNEL, COMMUNIQUER AVEC SON ÉQUIPE & GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES



## PROGRAMME

**S'approprier les missions et les enjeux du Manager**
- Fonctions et tâches du manager
- La gestion des priorités
- L'attitude de communication
- L'impact de la personnalité du manager
- Adapter sa communication à chacun
- Favoriser l'esprit d'équipe
- Favoriser l'adhésion aux objectifs

**Mener un entretien managérial**
- La préparation et les bonnes pratiques
- Fixer des objectifs
- Résoudre un problème
- Remotiver
- Annoncer une décision difficile
- Annoncer une décision impopulaire
- Féliciter

**Savoir gérer les situations difficiles avec ses collaborateurs**
- Utiliser l'assertivité
- Gérer les critiques injustifiées
- Savoir dire non
- Faire des critiques constructives

**Objectifs :**
- Développer sa capacité à communiquer
- Développer sa capacité à obtenir l'adhésion de son équipe
- Gérer les personnalités et situations difficiles
- Structurer sa pratique de manager
- Conquérir sa légitimité

**Evaluation :**
- Les acquis sont évalués par un QCM en fin de stage, des mises en situation et des exercices pratiques

**Public :** tout responsable d'équipe commerciale, administrative ou de production

**Durée :** 2 jours / 8 personnes

**Pré-requis :** manager une équipe

**Tarif :** Inter : 1 395 euros H.T./ Pers. —Intra : sur devis

LES +
*+ Tests, autodiagnostics*
*+ Exercices de groupe*
*+ Mises en situation*

## Méthode pédagogique

- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.

COMEARTH Talents

# LA GESTION DES CONFLITS EN FACE À FACE



## ≥ PROGRAMME

**Savoir détecter le conflit**
- Qu'est ce qu'un conflit ?
- Pourquoi le conflit ?
- Comment prévenir le conflit ?
- Reconnaitre et anticiper les situations sensibles

**Savoir éviter le conflit**
- Attitudes à proscrire et comportements inefficaces
- Prendre en compte ses résistances et ressources personnelles
- Pratiquer l'écoute active et l'empathie
- Privilégier certaines formulations, personnaliser la relation
- S'imposer et gérer sans agressivité
- Désamorcer le conflit
- Utiliser la méthode DESC
- Faire preuve de directivité et d'assertivité

**Gérer les différents profils**
- Manager le processus émotionnel du client
- Savoir dire non
- Le bavard
- Le client en colère
- Le « Je sais tout »
- Le client soupçonneux



**Objectifs :**
- Conserver une attitude professionnelle
- Développer ses capacités de négociateur
- Maîtriser les techniques de communication pour optimiser la gestion des conflits
- Mettre en place des relations professionnelles assertives

**Evaluation :**
- Les acquis de la formation sont évalués par un QCM en fin de stage et des mises en situation

**Public :** collaborateur en contact avec des clients internes ou externes

**Durée :** 1 jour / 8 personnes

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 750 euros H.T./ Pers. —Intra : sur devis

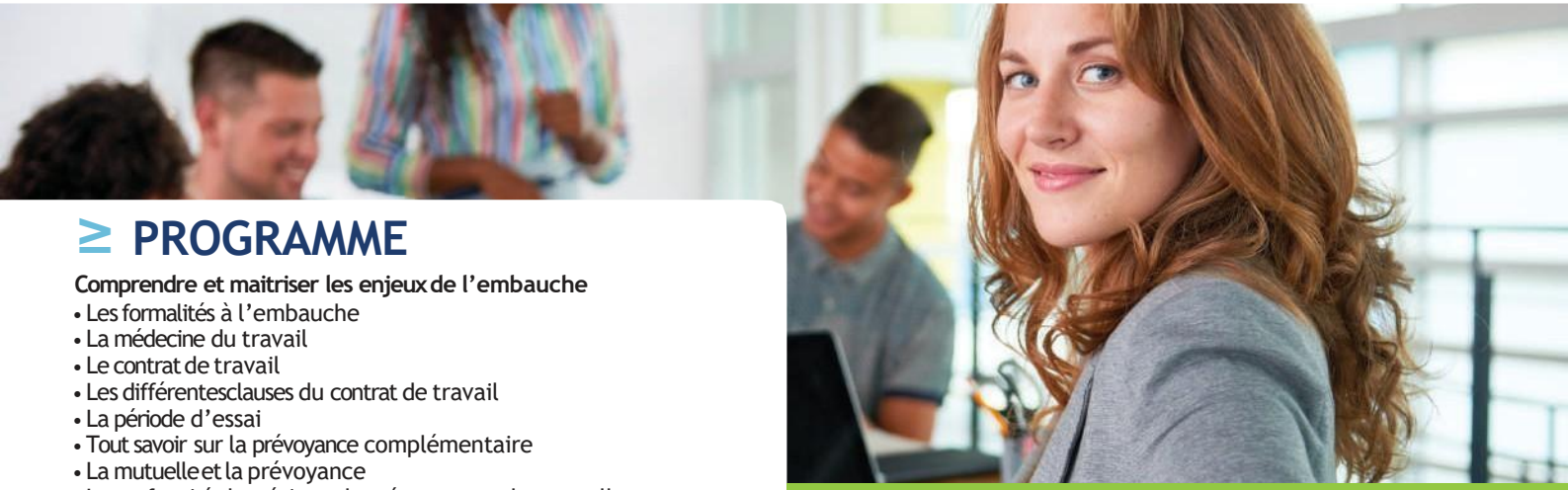
## ■ Méthode pédagogique

- **Participative et active** grâce au rythme cadencé, aux échanges en groupe, aux mises en situation.
- **Théorique avec des apports méthodologiques** et des solutions pragmatiques.
- **Pratique et Concrète** grâce à de nombreux exercices applicables dans la vie professionnelle.

LES +

*+Mise en situation*
*+ Utilisation de jeux de rôle*
*+Remise d'un mémo récapitulatif*

# LES ESSENTIELS DU DROIT SOCIAL



## ≥ PROGRAMME

**Comprendre et maitriser les enjeux de l'embauche**
- Les formalités à l'embauche
- La médecine du travail
- Le contrat de travail
- Les différentesclauses du contrat de travail
- La période d'essai
- Tout savoir sur la prévoyance complémentaire
- La mutuelle et la prévoyance
- La conformité des régimes de prévoyance et de mutuelle
- La gestion des contrats courts (mutuelle)
- La portabilité des couvertures prévoyance et mutuelle

**Appréhender le temps de travail et gérer l'absentéisme**
- Le temps de travail
- Les durées maximales de travail et les temps de repos
- Les heures supplémentaires
- Le forfait jours
- Le temps partiel
- Les différents types d'absence

**Droit disciplinaire et rupture du contrat de travail**
- Le droit disciplinaire : hiérarchie des sanctions
- Les différentsmodes de rupture du contrat de travail
- L'accordtransactionnel

**Les incontournables des obligations sociales**
- L'affichage obligatoire
- Le Document Unique d'Evaluation des Risques
- La désignation d'un Représentant Sécurité
- La mise en place des instances représentatives du Personnel

**Objectifs :**
- Acquérir les bases du droit du travail
- Sécuriser les process RH pour limiter les risques de contentieux et/ou de redressement
- Mieux gérer les départs, les ruptures de contrat, etc.

**Evaluation :**
- Evaluation en cours d'apprentissage par des mises en situation et exercices pratiques

**Public :** Dirigeants d'entreprise, Directeur/Directrice Administratif et Financier, RAF, Responsable Paie, Assistant(e) RH

**Durée :** 1 jour / 3 personnes minimum

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 750 euros H.T./ Pers. —Intra : sur devis

## ■ Méthode pédagogique

- **Alternance d'exposés** avec cas concrets et analyse théorique.
- **Mise en pratique** par des exercices concrets.

GMBA WALTER ALLINIAL

Contact: 07 66 06 58 95
Email : yveline.pouillot@gmba.fr
www.gmba-allinial.com

COMEARTH Talents

# LE MANAGEMENT DANS UNE DÉMARCHE RH/RSE



## ≥ PROGRAMME

**Augmenter son intelligence managériale**
- Définition du management
- Profils de managers et de collaborateurs
- Rôles et postures du manager
- Compétences managériales
- Sources de motivation au travail
- Leviers de motivation :communication et délégation
- Actions individuelles et collectives
- Stratégie d'information et de communication
- Gestion des situations de stress et de conflits

**Maitrise l'essentiel du droit du travail**
- Sources du droit
- Obligations sociales de l'employeur
- Process de recrutement et d'intégration
- Contrats de travail et période d'essai
- Durée du travail
- Gestion de l'absentéisme
- Entretien annuel professionnel
- Procédures disciplinaires : règlement intérieur et sanctions
- Ruptures du contrat de travail et transaction
- Anticipation des situations conflictuelles
- Féliciter

**Démarche de gestion des RH via le management par les valeurs**
- Organigramme et fiche de poste
- Socle de règles communes à l'organisation
- Définition des valeurs de l'organisation



## Méthode pédagogique

- **Alternance d'exposés** avec cas concrets et analyse théorique.
- **Mise en pratique** par des exercices concrets.

### Objectifs :

- Intégrer les notions de management et de communication et savoir les mettre en pratique
- Animer une équipe de collaborateurs en sachant identifier les facteurs de motivation de ses collaborateurs
- Organiser l'entreprise en prenant en compte les enjeux de la gestion des Ressources Humaines et ceux de la RSO
- Créer un socle de valeurs partagées par l'ensemble des dirigeants et des collaborateurs et de règles justes connues de tous

### Evaluation :

- Evaluation en cours d'apprentissage par des mises en situation et exercices pratiques

### Public :

- Chefs d'entreprises PME, TPE
- DAF, DRH
- Responsables RH
- Généralistes RH souhaitant acquérir l'ensemble des outils d'une démarche orientée Compétences

**Durée :** 2 jours / 3 personnes minimum

**Pré-requis :** aucun

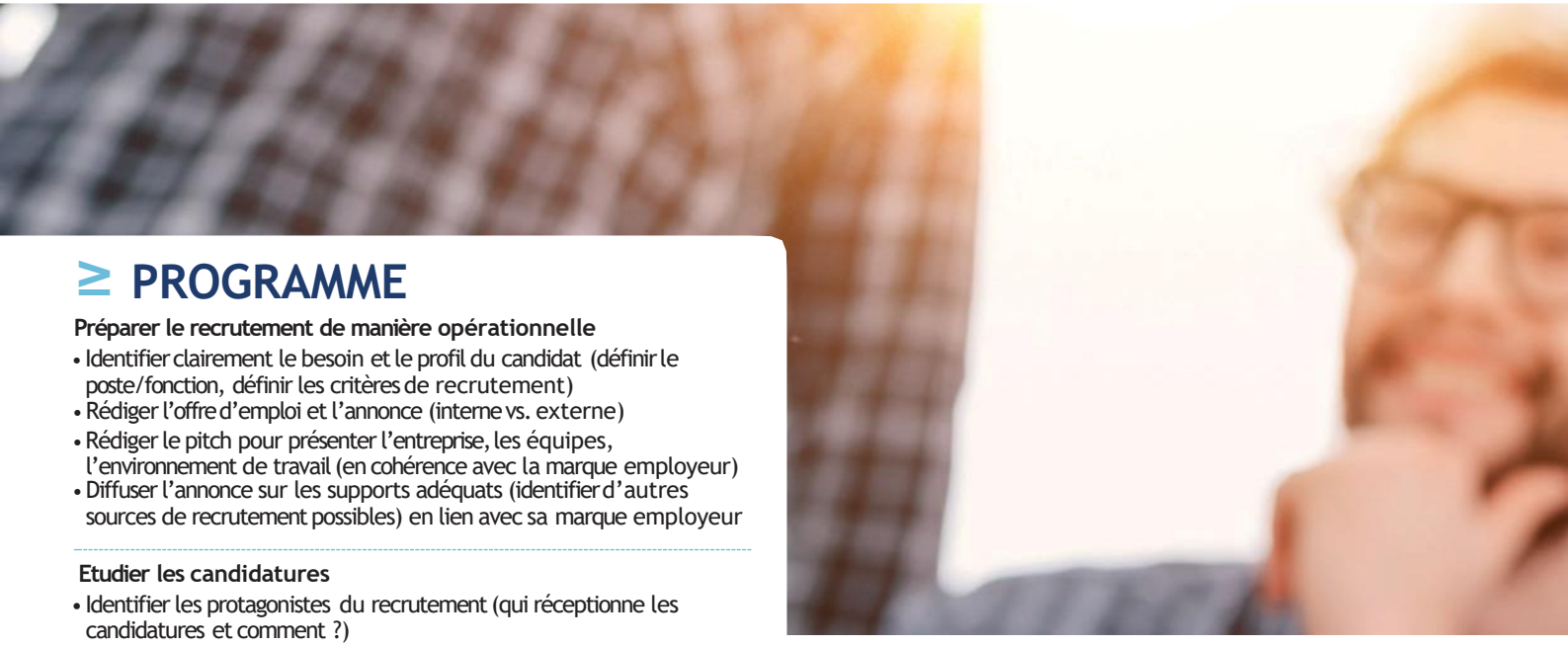
**Tarif :** Inter : 1 500 euros H.T./ Pers. —Intra : sur devis

GMBA
WALTER ALLINIAL

Contact: 07 66 06 58 95
Email : yveline.pouillot@gmba.fr
www.gmba-allinial.com

COMEARTH Talents

# LE RECRUTEMENT ET INITIATION À LA GPEC



## ≥ PROGRAMME

**Préparer le recrutement de manière opérationnelle**

- Identifier clairement le besoin et le profil du candidat (définir le poste/fonction, définir les critères de recrutement)
- Rédiger l'offre d'emploi et l'annonce (interne vs. externe)
- Rédiger le pitch pour présenter l'entreprise, les équipes, l'environnement de travail (en cohérence avec la marque employeur)
- Diffuser l'annonce sur les supports adéquats (identifier d'autres sources de recrutement possibles) en lien avec sa marque employeur

**Etudier les candidatures**

- Identifier les protagonistes du recrutement (qui réceptionne les candidatures et comment ?)
- Trier et étudier les CV et les lettres de motivation
- Réaliser les entretiens téléphoniques (bonnes questions, critères à valider dès le début)
- Assurer les entretiens physiques et les phases de tests éventuels en conformité avec la déontologie et les règles (discrimination, éthique, etc.) (maitriser les techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation)
- Effectuer un contrôle de référence
- Rédiger un compte rendu d'entretien le cas échéant (grille d'évaluation à établir)
- Procédures disciplinaires : règlement intérieur et sanctions
- Ruptures du contrat de travail et transaction
- Anticipation des situations conflictuelles
- Féliciter

**Sélectionner le candidat**

- Choisir le bon candidat
- Savoir gérer les dernières négociations liées aux conditions d'emploi (salaire, date d'arrivée, ...)
- Nécessité de rédiger une promesse d'embauche
- Prévenir et remercier les autres candidats
- Préparer l'arrivée du collaborateur et l'intégrer
- Etablir le contrat de travail
- Accueillir et intégrer le collaborateur (bâtir un programme d'intégration, choisir un parrain/marraine, établir un planning de « visites » des différents sites/départements, prévoir le matériel information en conséquence, annoncer l'arrivée aux autres collaborateurs)
- Suivre la période d'essai et valider les compétences requises pour le poste
- Fidéliser le collaborateur

**Initiation à la GPEC**

- Définition des différentes notions (GPEC, compétences, emplois, métiers, performance, ...)
- Construire un référentiel et utiliser les outils de GPEC (cartes des métiers, cartographie des compétences, fiches de poste, ...)
- Intégrer une démarche GPEC à la politique RH de l'entreprise (politique de recrutement, politique de formation, politique de mobilité interne, ...) et à la stratégie de l'entreprise



## Objectifs :

- Intégrer un processus de recrutement respectueux des lois
- Identifier un besoin en recrutement et définir le profil du candidat
- Identifier les différents canaux de recrutement
- Intégrer un nouveau collaborateur
- Cartographier les emplois et les compétences dans l'entreprise

## Evaluation :

- Evaluation en cours d'apprentissage par des mises en situation et exercices pratiques

## Public :

- Chefs d'entreprises PME, TPE
- DAF, DRH
- Responsables Recrutement
- Responsables RH

**Durée :** 1 jour / 3 personnes minimum

**Pré-requis :** aucun

**Tarif :** Inter : 750 euros H.T./ Pers. —Intra : sur devis

## ■ Méthode pédagogique

- **Alternance d'exposés** avec cas concrets et analyse théorique.
- **Mise en pratique** par des exercices concrets.

GMBA
WALTER ALLINIAL

Contact: 07 66 06 58 95
Email : yveline.pouillot@gmba.fr
www.gmba-allinial.com



COMEARTH
la relation client
à valeur ajoutée

COMEARTH France •8 bis, Boulevard Dubreuil, 91400 Orsay
+33(0) 1 69 930 930 •talents@comearth-france.com
**www.comearth-france.com**

Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

AFRC