

# 1ER SEMESTRE 2025

© HSF Espace Formation catalogue inter 1er semestre 2025

## CATALOGUE FORMATIONS INTER ENTREPRISES

---

Une gamme de formations de qualité et des  
méthodes innovantes pour aiguïser vos  
compétences



87 78 10 16 / 87 76 96 50



[Hsf-espaceformation@mail.pf](mailto:Hsf-espaceformation@mail.pf)



[www.hsf-espaceformation.com](http://www.hsf-espaceformation.com)



N°SEFI : 455



© HSF Espace Formation catalogue inter 1er semestre 2025

**Plusieurs domaines d'intervention** : management, communication, vente & relation client, développement personnel, RH, informatique, gestion & comptabilité.

**Un outil de gestion fiable** facilitant l'administration et la logistique de nos actions.

**Une équipe à votre service** pour vous guider avec le partenariat de consultants-formateurs experts dans leur domaine.

**Un espace de formation facile d'accès** : 3 salles au centre commercial du Lotus à Punaauia, des espaces de parking et de restauration.



Confiez-nous vos attentes, et nous vous proposerons des conseils et des formations sur-mesure, parfaitement adaptés à vos besoins.



87 78 10 16 / 87 76 96 50



[Hsf-espaceformation@mail.pf](mailto:Hsf-espaceformation@mail.pf)



[www.hsf-espaceformation.com](http://www.hsf-espaceformation.com)



N°SEFI : 455

# LES FORMATIONS INTER ENTREPRISES DU 1ER SEMESTRE 2025

## MANAGEMENT

PAGES 5 À 14

- [MANAGEMENT ACTE 1 : PRENDRE LA DIMENSION DU POSTE DE MANAGER](#)
- [MANAGEMENT ACTE 2 : MAÎTRISER LES ENTRETIENS](#)
- [MANAGEMENT ACTE 3 : MANAGEMENT EN SITUATION DIFFICILE](#)
- [MANAGEMENT CHEF D'ÉQUIPE : MANAGER UNE ÉQUIPE DE TECHNICIENS](#)
- [MANAGEMENT & LEADERSHIP AVEC LA PNL – ACTE 1](#)
- [L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION](#)
- [ANIMER SON ÉQUIPE COMMERCIALE](#)
- [LES FONDAMENTAUX DU MANAGER DE RAYON](#)
- [CONDUIRE UNE REUNION](#)
- [GESTION DE PROJET](#)

## COMMUNICATION

PAGES 15 À 20

- [PROCESS COM 1 : PROFESSIONNALISER SA COMMUNICATION AVEC LA PROCESS COM®](#)
- [PROCESS COM 2 : GÉRER LES CONFLITS AVEC LA PROCESS COM®](#)
- [RÉUSSIR SA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC - ACTE 1](#)
- [FORMATION DE FORMATEUR : CONCEPTION PÉDAGOGIQUE](#)
- [FORMATION DE FORMATEUR : ANIMATION EN SALLE](#)

## DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

PAGES 21 À 24

- [ATELIERS GESTION DU TEMPS](#)
- [GÉRER SES STESS ÉMOTIONNELS EN ENTREPRISE](#)
- [GESTION DES CONFLITS INTERNES](#)

## VENTE & RELATION CLIENTS

PAGES 25 À 29

- [VENDRE & FIDÉLISER EN B2C – AGENCES & MAGASINS](#)
- [GÉRER LES RÉCLAMATIONS EN FACE À FACE & AU TÉLÉPHONE](#)
- [VENDRE & NÉGOCIER AVEC LA PROCESS COM®](#)
- [LES FONDAMENTAUX DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE](#)

## RESSOURCES HUMAINES

PAGES 30 À 32

- [RECRUTER & INTÉGRER UN COLLABORATEUR](#)
- [DROIT SOCIAL - FONDAMENTAUX](#)

## BUREAUTIQUE

PAGES 33 À 35

- [EXCEL 1 - FONDAMENTAUX](#)
- [EXCEL 2 - PERFECTIONNEMENT](#)

## GESTION DES STOCKS / COMPTABILITÉ / PAIE

PAGES 36 À 39

- [GESTION DES STOCKS - FONDAMENTAUX](#)
- [GESTION DE LA PAIE - FONDAMENTAUX](#)
- [COMPTABILITÉ - FONDAMENTAUX](#)



# MANAGEMENT

*Engagez & développez votre équipe*

MANAGEMENT ACTE 1

MANAGEMENT ACTE 2

MANAGEMENT ACTE 3

MANAGEMENT CHEF D'ÉQUIPE

MANAGEMENT & LEADERSHIP AVEC LA PNL

ANIMER SON ÉQUIPE COMMERCIALE

LES FONDAMENTAUX DU MANAGER DE RAYON

ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

CONDUIRE UNE RÉUNION

GESTION DE PROJET

NEW

NEW

NEW



# MANAGEMENT ACTE 1 :

## PRENDRE LA DIMENSION DU POSTE DE MANAGER



Présentiel  
2 jours

### PROGRAMME

14h00

#### ASSEOIR SA LÉGITIMITÉ

- Assertivité : face à ses collaborateurs ou son management
- Gérer les tensions : les collègues devenus collaborateurs
- Se positionner face aux managers seniors
- Assumer ses devoirs de manager dans l'organigramme

#### POSTURE ET ATTITUDE

- Jouer sa partition avec sa hiérarchie : relayer les orientations de la direction et remonter l'information
- Définir son niveau de responsabilité
- L'équilibre entre ses collaborateurs et sa hiérarchie
- Les tentations du manager : parent, tyran, confident, confiant, absent

#### PRENDRE SON POSTE OU REPRENDRE UNE ÉQUIPE :

##### LES BONS RÉFLEXES À DÉVELOPPER IMMÉDIATEMENT

- Reprendre l'équipe : 20 premiers jours, 20 premières semaines
- Les pièges du jeune manager et les solutions pour en sortir
- Les réflexes gagnants pour gérer la transition
- Passer d'un référentiel technique à un référentiel managérial
- Identifier les actes de management

#### DIRIGER

- Structurer management d'équipe & management individuel
- Manager l'équipe et les objectifs en mode projet
- Piloter les résultats en centre de profit
- Passer du mode problème au mode solution et faire adhérer

#### ANIMER

- Rationaliser l'activité et motiver l'équipe sur ses objectifs
- Maintenir la motivation: management par les objectifs
- Dynamiser: les techniques pour relancer la productivité

#### MOTIVER

- Les ressorts de la motivation personnelle: management individualisé
- Isoler et résoudre les causes de démotivation avec les moyens alloués
- Développer, fidéliser, encourager & reconnaître

#### OBJECTIFS :

- Réfléchir à son rôle et à ses responsabilités en tant que manager
- Identifier son style managérial
- Trouver sa posture managériale et assumer ses fonctions : piloter, animer et motiver
- S'approprier les méthodes et outils pour manager efficacement au quotidien

#### PUBLIC VISÉ :

- Managers dans les 6 premiers mois de la prise de poste, ou juste avant
- Collaborateurs non managers en situation de management de fait : situation de transition, management transversal

#### PRÉREQUIS :

- Aucun

#### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

##### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

##### Mesure de satisfaction des stagiaires

#### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

#### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➤ Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

# MANAGEMENT ACTE 2 : MAÎTRISER LES ENTRETIENS



## PROGRAMME

 14h00

### COMMUNIQUER

- La communication verbale, paraverbale et non verbale : exploiter les bons canaux de communication
- L'entonnoir de la communication : filtres & parasites
- L'écoute active : la communication performante

### FIXER DES OBJECTIFS

- ACIER : fixer des objectifs ambitieux & motivants
- Concilier les objectifs de l'entreprise, ceux de l'équipe et les objectifs personnels des membres de l'équipe

### DÉLÉGUER

- Matrice de la délégation : déléguer selon le collaborateur
- Quoi déléguer, comment et à qui

### CONTRÔLER

- L'agenda du manager en position de contrôle
- Passer de la sanction au soutien

### DÉBRIEFER

- Questions ouvertes, factuelles et fermées
- Faire prendre conscience de la montée en compétences

### MOTIVER/REMOTIVER

- Identifier les signes précurseurs: les points d'alerte
- Isoler les facteurs de démotivation
- Trouver l'angle d'attaque et oser traiter la source réelle

### NÉGOCIER

- Techniques pour désamorcer et résoudre les conflits
- Ouvrir la négociation & trouver des solutions innovantes

### DIRE NON

- Éviter la négociation : dire non et relancer la motivation
- Donner du sens et des perspectives au refus

### RECADRER

- Assertivité: faits, opinions & sentiments
- Analyse Transactionnelle : Parent, Adulte, Enfant
- Le P.D.E.S.C. : une méthode de recadrage universelle
- Adopter les bons réflexes et désamorcer les conflits

### FÉLICITER

- Acter les performances individuelles & motiver
- Partager les bonnes pratiques

### OBJECTIFS :

- Gagner en assurance pour tous les RDV managériaux en face à face : les 9 entretiens clés
- Diriger efficacement les entretiens pour développer la performance
- Structurer les entretiens indispensables à la survie du manager : au moins un des 9 entretiens doit être mené chaque jour, et tous sont conduits au moins une fois chaque mois !

### PUBLIC VISÉ :

- Jeunes managers dans les 6 premiers mois de la prise de poste, ou juste avant
- Manager de longue date n'ayant pas encore eu de formation, ou une formation ancienne
- Personnel non manager en situation de management de fait : situation de transition, management transversal

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation


#### Mesure de satisfaction des stagiaires


### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

 Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
Intra : nous consulter

# MANAGEMENT ACTE 3 :

## MANAGEMENT EN SITUATION DIFFICILE



Présentiel  
2 jours

### PROGRAMME

14h00

#### OBJECTIFS :

- Décortiquer des situations managériales dites déstabilisantes
- S'approprier les outils et méthodes pour traiter les situations difficiles
- Analyser les situations difficiles et les transformer en opportunité de changement

#### PUBLIC VISÉ :

- Tout manager souhaitant prendre du recul sur sa manière de traiter les situations difficiles.

#### PRÉREQUIS :

- Être familiarisé avec les fondamentaux du management (formations préalables ou acquis professionnels)

#### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

##### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

##### Mesure de satisfaction des stagiaires

#### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

#### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➤ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et management.

➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

#### APPRÉHENDER LES DIFFÉRENTS TYPES DE SITUATIONS DIFFICILES POUR LE MANAGER

- Auto-diagnostic de vos qualités et compétences à faire face aux situations déstabilisantes
- Savoir identifier les situations liées à la personne
- Savoir identifier les situations liées au contexte, aux enjeux et à l'environnement

#### ANALYSER LES CAUSES DE NOS DIFFICULTÉS ET NOS RÉACTIONS

- Description de la situation et prise en compte des différents paramètres
- Incidence sur mes comportements : stress, croyances liées à la situation

#### ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS

- Prendre du recul pour choisir une stratégie
- Discerner le factuel des hypothèses que l'on tire
- Être attentif à ses interprétations et à ses représentations
- Adapter son mode de communication

#### MANAGER DES PERSONNALITÉS DIFFICILES

- Identifier les personnalités difficiles et ses propres réactions
- Découvrir les principaux types de personnalités difficiles
- Comprendre quand, avec qui, dans quels contextes et avec quels enjeux ces comportements se manifestent
- Comment avons-nous tendance à réagir et avec quels résultats ?
- Manager des collaborateurs de différentes générations (X Y Z)

# MANAGEMENT CHEF D'ÉQUIPE :

## MANAGER UNE ÉQUIPE DE TECHNICIENS



### OBJECTIFS :

- Intégrer son poste de manager dans ses différentes dimensions : position, rôle, responsabilités
- Trouver sa posture managériale, communiquer clairement auprès des collaborateurs et acquérir les méthodes et outils pour adapter son mode de management à ses équipes
- Structurer les entretiens clés du manager : fixer des objectifs, déléguer, motiver, recadrer, féliciter
- Prévenir et gérer conflits, sécurité et incivilités

### PUBLIC VISÉ :

- Chefs d'équipe manquant des collaborateurs ouvriers ou techniciens
- Jeunes Managers-Chefs d'équipe : dans les 6 premiers mois de la prise de poste ou juste avant
- Managers-Chefs d'équipe expérimentés n'ayant pas encore eu de formation, ou une formation ancienne

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation


#### Mesure de satisfaction des stagiaires


### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

## PROGRAMME

 14h00

### IDENTIFIER SES RÔLES DE MANAGER ET SES RESPONSABILITÉS

- Définir le management dans son contexte et la fonction
- Se positionner face à ses collaborateurs et sa hiérarchie
- Identifier les rôles du manager et les actes de management

### ADAPTER SON MODE DE MANAGEMENT

- Passer d'un référentiel technique à un référentiel managérial
- Apprendre à manager ses anciens collègues
- Identifier le degré d'autonomie d'un collaborateur
- Adapter son management au profil de chaque collaborateur

### DÉLÉGUER À BON ESCIENT

- Déléguer en fonction du profil de chaque collaborateur
- Déléguer pour monter en compétences: quoi, comment, à qui

### COMMUNIQUER CLAIEMENT AVEC LES ÉQUIPES

- Distinguer les faits, les opinions et les sentiments
- La communication verbale, paraverbale et non verbale: exploiter les bons canaux de communication
- Communiquer: questions ouvertes, factuelles et fermées

### FIXER DES OBJECTIFS

- Établir et communiquer des objectifs clairs : SMART
- Concilier les objectifs de l'entreprise, ceux de l'équipe et les objectifs personnels des membres de l'équipe

### MOTIVER/REMOTIVER SES COLLABORATEURS INDIVIDUELLEMENT ET COLLECTIVEMENT

- Identifier les signes précurseurs: les points d'alerte
- Connaître et traiter les facteurs de demotivation
- Trouver l'angle d'attaque et traiter la cause réelle

### RECADRER UN COMPORTEMENT INADÉQUAT

- Analyse Transactionnelle: Parent, Adulte, Enfant
- Le P.D.E.S.C. : une méthode de recadrage universelle

### PRÉVENIR ET GÉRER CONFLITS ET INCIVILITÉS

- Techniques pour désamorcer et résoudre les conflits
- Ouvrir la négociation & trouver des solutions innovantes

### FÉLICITER SON ÉQUIPE OU UN COLLABORATEUR

- Acter les performances individuelles & motiver
- Partager les bonnes pratiques





Présentiel  
2 jours

### OBJECTIFS :

- Comprendre les fondements du leadership et les différentes approches managériales
- Développer un leadership aligné sur ses valeurs et celles de son équipe
- Améliorer la communication interpersonnelle grâce aux outils de la PNL
- Apprendre à motiver, fédérer et accompagner ses collaborateurs vers des objectifs communs

### PUBLIC VISÉ :

- Managers et leaders qui souhaitent développer leurs compétences en leadership, mobiliser leurs équipes avec efficacité
- Structurée autour des outils de la PNL, cette formation peut être adaptée selon le public (managers débutant, intermédiaires ou experts)

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- **Théorie** : Présentations interactives et études de cas
- **Pratique** : Jeux de rôle, ateliers en groupe et stimulations
- **Réflexions** : Auto-évaluations et feedback entre pairs

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation


#### Mesure de satisfaction des stagiaires


### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et management.

 Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
Intra : nous consulter

## PROGRAMME

 14h00

### JOUR 1

#### LES BASES DU LEADERSHIP ET DU MANAGEMENT

##### Introduction au Leadership

Définir le leadership : manager vs leader

- Les styles de leadership (autoritaire, participatif, transformationnel, etc)
- Identifier son propre style de leadership

Principes de base de la PNL et leur application au management

Les 4 piliers du leadership en PNL

- Vision
- Communication
- Adaptabilité
- Influence positive

#### LES RÔLES CLÉS D'UN LEADER

- Visionnaire, motivateur, coach et gestionnaire
- Équilibrer les tâches et les relations humaines

#### EXERCICES

- Découverte des biais cognitifs dans la communication
- Auto-évaluation de son style de leadership
- Définir sa vision personnelle de leader. Identifier ses valeurs et ses forces en tant que leader. Alignement entre mission personnelle et professionnelle

### JOUR 2

#### COMMUNICATION D'EXCELLENCE

- **Les niveaux logiques de Robert Dilts** : Comprendre les différents niveaux d'influence (environnement, comportement, capacités, croyances-valeurs, identité, vision)
- Les métaprogrammes en PNL (Le LAB Profile) : Comment s'adapter au style de pensée de son interlocuteur
  - Orienté tâche vs orienté relation
  - Focalisé problème vs focalisé solution

#### COMMUNICATION ET MOBILISATION DES ÉQUIPES

##### Techniques de communication efficace

- Écoute active et reformulation, la boussole du langage, la communication orientée solutions
- S'adapter aux différents styles de communication des collaborateurs

#### EXERCICES

- Alignement des niveaux logiques dans sa mission de leader
- Appropriation de la boussole du langage
- Mise en pratique d'une conversation managériale : les métaprogrammes et adapter son discours

# ANIMER SON ÉQUIPE COMMERCIALE :

## Les fondamentaux de l'animation commerciale & Coaching des Performances



Présentiel  
2 jours

### PROGRAMME

 14h00

#### Jour 1 :

#### MODULE 1 : INTRODUCTION À L'ANIMATION DES PERFORMANCES COMMERCIALES

- Objectifs commerciaux du directeur bancaire
- Environnement bancaire et digitalisation

#### MODULE 2 : LEADERSHIP ET MANAGEMENT D'ÉQUIPE COMMERCIALE

- Différence entre manager et leader
- Motivation et dynamique de groupe

#### MODULE 3 : COACHING COMMERCIAL DES ÉQUIPES

- Le coaching dans le management bancaire
- Méthode GROW (Goal, Reality, Options, Will)

*Jeu de rôle 1 : Coaching d'un conseiller en difficulté*

#### MODULE 4 : GESTION DE LA PERFORMANCE ET SUIVI DES OBJECTIFS COMMERCIAUX

- Suivi et évaluation des performances commerciales
- Mettre en place des actions correctives

*Jeu de rôle 2 : Gestion de la performance individuelle*

#### Jour 2 :

#### MODULE 5 : MOTIVER VOS ÉQUIPES : LA DIMENSION HUMAINE

- Créez un environnement propice à la performance
- Personnalisez le suivi

#### MODULE 6 : ATELIER DE CO-DÉVELOPPEMENT : RÉOLUTION DE PROBLÈMES COLLECTIFS

- Présentation de la méthode de co-développement
- Propositions de problématiques à aborder
- Déroulement de l'atelier

#### PLAN D'ACTION PERSONNEL

- Bilan de la formation
- Élaboration d'un plan d'action personnel

#### OBJECTIFS :

- Réfléchir à son rôle et à ses responsabilités en tant que manager
- Trouver sa posture managériale et assumer ses fonctions : piloter, animer et motiver
- Maîtriser les enjeux de la performance commerciale
- Développer des pratiques commerciales et effectuer un suivi grâce à son tableau de bord

#### PUBLIC VISÉ :

- Managers, responsables d'agence

#### PRÉREQUIS :

- Tableaux de bord
- Outils d'animation existants

#### MÉTHODES PEDAGOGIQUES :

- **Apports théoriques** : présentation des concepts clés de l'animation commerciale et du management des équipes.
- **Jeux de rôle** : mises en situation pour développer les compétences pratiques.
- **Ateliers interactifs** : co-développement et échanges d'expérience entre participants pour identifier des solutions communes.
- **Analyse de cas concrets** : études de cas réels et analyse des bonnes pratiques.
- **Feedback personnalisé** : séances de débriefing après les jeux de rôle et les exercices pratiques

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

##### Des acquis :

- Mises en situation & jeux de rôle
- Une évaluation en continue du salarié est réalisée lors de la formation
- Bilan de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

##### Mesure de satisfaction des stagiaires

#### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

- Formation animée par une consultante et formatrice senior spécialisée en management & vente.

- Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
- Intra : nous consulter

## OBJECTIFS :

- Assurer la bonne posture managériale; Communiquer, fixer des objectifs, motiver, déléguer, recadrer...
- Gérer les approvisionnements.
- Comprendre et optimiser les principes du merchandising et de l'animation commerciale.
- Gérer la relation client.
- Suivre les résultats économiques et mettre en place les actions correctives adaptées.
- Respecter la réglementation.

## PUBLIC VISÉ :

- Managers de rayon, employés principaux évolutifs.

## PRÉREQUIS :

- Aucun.

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Études de cas concrets et astuces pratiques
- Documentation pratique
- Vidéo projection
- Quiz

## ► REMISE DU CLASSEUR DES FONDAMENTAUX

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Mises en situation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

### Mesure de satisfaction des stagiaires

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition et sur site
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.



- Formation animée par des consultantes formatrices, expertes du management, de la réglementation et de la distribution en Polynésie.



- Inter : 150 000 XPF par pers
- Intra : nous consulter.

## PROGRAMME

 39h00



Présentiel

5 jours + 1 matinée

### MANAGEMENT (1 JOUR)

- Se positionner face à ses collaborateurs
- Adapter son mode de management
- Communiquer clairement
- Déléguer à bon escient

### MANAGEMENT (1 JOUR)

- Fixer des objectifs (mener l'entretien annuel)
- Motiver individuellement et collectivement
- Féliciter son équipe
- Prévenir et gérer un conflit
- Recadrer (ex. courriers types)

### LE RESPECT DES REGLEMENTATIONS (1 JOUR)

- Sensibilisation au droit social :
  - Cadre juridique externe et interne à l'entreprise
  - La conclusion, l'exécution et la rupture du contrat de travail
- Sensibilisation à la réglementation en matière de vente de produits au détail :
  - Réglementation des prix
  - Étiquetage, promotion et coopération commerciale
  - DLC et DLUO
  - Droit de la concurrence

### GESTION DES ACHATS ET APPROVISIONNEMENTS (1 JOUR)

- Superviser la gestion des stocks et des flux
  - La commande
  - Les stocks (indicateurs et outils de gestion)
- Gérer l'import
  - Les intervenants et délais
  - Le choix de l'incoterm
  - Le calcul du prix de revient

### OPTIMISATION DES PERFORMANCES DU RAYON (1 JOUR)

- Construction des assortiments
- L'origine du merchandising et la construction d'un plan
- Les 4 P et l'animation commerciale
- La gestion de la relation client
- Le suivi des résultats (CA, Marges et résultat d'exploitation)

### BILAN DES ACQUIS / PRÉSENTATION DE SON PLAN D' ACTIONS (4h)

- Choix d'un sujet (problématique managériale, question réglementaire, le lancement d'une gamme...)

# L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION :

## LE RDV POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES & LES PERFORMANCES

### OBJECTIFS :

- Repositionner l'entretien d'évaluation comme entretien clé du management et de la planification de l'année
- Rendre l'entretien productif
- Identifier les moyens de développer les compétences du collaborateur
- Trouver des gains de performance pour l'entreprise
- Mettre en confiance le collaborateur, le motiver et lui donner les clés pour maximiser l'entretien
- Devenir le relais de l'action RH pour le développement de compétences des collaborateurs

### PUBLIC VISÉ :

- Toute personne investie de responsabilités hiérarchiques
- Les managers en premier poste qui souhaitent compléter leur cursus management
- Les managers confirmés qui souhaitent revisiter les fondamentaux du management et trouver une nouvelle dynamique de motivation d'équipe

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation


#### Mesure de satisfaction des stagiaires

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

## PROGRAMME

 14h00



Présentiel  
2 jours

### REPOSITIONNER L'ENTRETIEN

- Dans le cours de l'année et dans la carrière du collaborateur
- Dans la stratégie RH de développement des compétences

### PRÉPARER

- S'approprier les outils RH pour préparer l'entretien : la trame de l'entretien et les grilles d'analyse
- Anticiper l'entretien avec son collaborateur: l'analyse miroir
- Communiquer : donner du sens et motiver
- Attitude et comportement : travailler ensemble quel que soit le climat ou l'historique

### ACCUEILLIR

- Cadrer l'entretien : les règles du jeu, la progression
- Ouvrir des perspectives : les enjeux de l'entretien

### FAIRE LE BILAN DE L'ANNÉE

- Rappel des objectifs, historique de l'année
- Bilan opérationnel : la contribution à l'équipe, la place dans l'entreprise
- Bilan humain : le développement personnel, la relation aux autres
- Comportement : assertivité et objectivité, traitement des objections, argumentation raisonnée

### MOTIVER

- Les ressorts de la motivation personnelle : management individualisé
- Isoler et résoudre les causes de démotivation avec les moyens alloués
- Développer, fidéliser, encourager & reconnaître

### RECUEILLIR LES ATTENTES

- Traduire les attentes en demandes concrètes : missions, formation, évolution, rémunération
- Travailler en mode solution et accorder les intérêts de l'employé et de l'entreprise
- Comportement : écoute active et projection à terme

### FIXER DES OBJECTIFS

- Les règles d'or : objectifs SMART
- Accompagner les objectifs: moyens et calendrier
- Motiver sur les objectifs: réaffirmer la contribution individuelle du collaborateur à l'équipe et à l'entreprise

### CONCLURE

- S'assurer de l'engagement sincère du collaborateur
- Valider et soutenir sa motivation
- Premières actions et calendrier: les RDV intermédiaires



# CONDUIRE UNE REUNION :

## PILOTER, MOTIVER, DIRIGER, DÉCIDER SUIVRE & FAIRE SUIVRE



### PROGRAMME



#### PRÉPARER SA RÉUNION

- Les différents types de réunion : information, décision, production, résolution de problèmes
- Objectifs, contenu, cadre, acteurs concernés, durée
- Préparer les supports adéquats et la salle
- Communiquer l'ordre du jour aux destinataires

#### DÉMARRER LA RÉUNION

- Accueillir les participants
- Se présenter, annoncer les objectifs, programme & moyens
- Briser la glace, instaurer le dialogue

#### ANIMER LA RÉUNION

- Faciliter & maîtriser les échanges: prendre & donner la parole
- Cohésion de groupe & motivation vers le même objectif
- Décider en réunion et choisir les modalités de décision
- Répondre aux questions et traiter les objections
- Réguler le groupe et conclure la réunion dans les temps
- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Sujets sensibles & décisions difficiles

#### OBJECTIFS :

- Préparer efficacement sa réunion en fonction de l'objectif
- Maîtriser toutes les dimensions de l'animation de réunion
- Gérer les tensions dans un groupe

#### PUBLIC VISÉ :

- À tous ceux qui souhaitent professionnaliser leur pratique de l'animation d'une réunion.

#### PRÉREQUIS :

- Aucun

#### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

##### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation


##### Mesure de satisfaction des stagiaires


#### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

#### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et management.

 ➤ Inter : 34 500 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter





Présentiel  
2 jours

## PROGRAMME

 14h00

### INTRODUCTION

- Présentation de l'intervenant
- Tour de table & Attentes des participants
- Aspects organisationnels du stage

### LE CONTEXTE

- Introduction
- Qu'est-ce qu'un projet ?
- Les caractéristiques du projet
- Les différents types de projet
- Le triangle d'or du projet
- Qualité et équilibre
- Approche « agile » du projet
- Atelier
- Synthèse

### L'ORGANISATION

- Introduction
- La place du projet dans l'entreprise
- La structure organisationnelle d'un projet
- La relation « client-fournisseur »
- La constitution de l'équipe projet
- Le cycle de vie du projet (+ Atelier)
- Synthèse

### LES MÉTHODES

- Introduction
- Les organigrammes (+ Atelier)
- Le planning (+ Atelier)
- Le suivi des coûts
- Les risques (+ Atelier)
- Le tableau de bord (+ Atelier)
- La communication (+ Atelier)
- Synthèse

### CONCLUSION

- Bilan de la formation
- Questionnaire de satisfaction

### OBJECTIFS :

- Sensibiliser les participants aux techniques de gestion de projet: développer le projet, le promouvoir, constituer les équipes, l'animer et l'insérer dans un projet d'entreprise
- Apprendre en pratiquant autour de cas concrets et de mises en situation ludiques

### PUBLIC VISÉ :

- Tout collaborateur, manager, chef de projet occasionnel

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique d'un projet fictif ou réel de l'entreprise

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :


- Quiz et exercices
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation
- **Mesure de satisfaction des stagiaires**


### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par un consultant.e et formateur.trice senior spécialisé.e en communication et management.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter



# COMMUNICATION

*Les clés pour captiver, inspirer & convaincre*

PROCESS COM 1

PROCESS COM 2

RÉUSSIR SA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

FORMATION DE FORMATEUR : CONCEPTION PÉDAGOGIQUE

FORMATION DE FORMATEUR : ANIMATION EN SALLE

### OBJECTIFS :

- Adapter un style de communication adapté à la situation et à son interlocuteur
- Développer des communications constructives
- Rétablir une communication efficace et sereine avec ses interlocuteurs

### PUBLIC VISÉ :

- Toute personne souhaitant développer ses aptitudes à la communication interpersonnelle.

### PRÉREQUIS :

- Réaliser en amont de la formation l'inventaire de personnalité Process com

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Un positionnement préalable
- Contextualisation professionnelle : Interaction, partage et retour d'expérience
- Étude de cas concrets et astuces pratiques
- Documentation pratique
- Autodiagnostic, quizz numérique ou papier et simulation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

#### Mesure de satisfaction des stagiaires

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

 21h00



Présentiel  
3 jours

### INTRODUCTION AU MODÈLE PROCESS COM

- La Process Com en quelques mots
- Les ressorts de sa communication
- Compétences clés et sources de motivation
- Comportements négatifs et sous tension

### MIEUX COMPRENDRE SON FONCTIONNEMENT ET CELUI DES AUTRES GRÂCE À LA PROCESS COM


- Entraînement au jeu de « l'ascenseur » en utilisant le vocabulaire de la base des 6 types de personnalité


### DÉFINIR LE PROFIL PROCESS COM DE SES INTERLOCUTEURS POUR ADAPTER SA COMMUNICATION

- Matrice d'identification, canaux et perceptions en communication
- Reconnaître et adopter le langage de l'autre
- Communiquer professionnellement avec des interlocuteurs de profils différents
- Jeux de rôle : adapter son message selon le type de personnalité de son interlocuteur

### ANTICIPER ET GÉRER LES SITUATIONS DE STRESS AVEC LA PROCESS COM

- Identifier les sources de conflit
- Comment se rendre disponible aux autres
- Intégrer les attentes de ses interlocuteurs pour développer une communication constructive
- Jeux de rôle : restaurer une communication positive avec un interlocuteur sous stress

 ➤ Formation animée par un consultant et formateur senior certifié Process com ®.

 ➤ Inter : 118 500 XPF par pers, déjeuners & **inventaire de personnalité** inclus

➤ Intra : nous consulter



# PROCESS COM 2 : GÉRER LES CONFLITS AVEC LA PROCESS COM ®

## OBJECTIFS :

- Adapter son comportement
- Développer une communication professionnelle personnalisée

## PUBLIC VISÉ :

- Toute personne souhaitant développer ses aptitudes à la communication interpersonnelle.

## PRÉREQUIS :

- Avoir suivi une formations Process Com niveau 1

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Contextualisation professionnelle : Interaction, partage et retour d'expérience
- Étude de cas concrets et astuces pratiques
- Documentation pratiques
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

### Mesure de satisfaction des stagiaires

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

 14h00



Présentiel  
2 jours

### CONSOLIDER LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

- Rappel sur les processus de communication :
  - Base, phases vécues, structure de personnalité
  - Canaux et perceptions
  - La motivation avec les besoins psychologiques
  - Le retour d'expériences de la formation niveau 1

### RÉSOLUDRE ET PRÉVENIR LES CONFLITS


- Rétablir la communication en situation difficile et déjouer les mécanismes de la « mécommunication »
- Gérer des situations difficiles : « comment leur dire ? »
- Identifier les 3 degrés de stress : drivers, masques et mécanismes d'échec
- Comprendre le comportement à adopter face au niveau de mécommunication de son interlocuteur


### IDENTIFIER LE LIEN AVEC LES BESOINS PSYCHOLOGIQUES

- La question existentielle, le lien avec les besoins psychologiques
- Pourquoi et comment nous changeons de phase
- Les problématiques des phases de personnalité
- Entraînement

### TRAINING

- Entraînement à l'ascenseur lors de situations de prises de paroles
- Atelier « Switch » : pour basculer aisément d'un canal à l'autre
- Atelier « Sortez-moi du stress ! »

 ➤ Formation animée par un consultant et formateur senior certifié Process com ®.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter



Présentiel  
2 jours

### OBJECTIFS :

- Maîtriser ses émotions et convertir son stress en énergie positive
- Maîtriser ses présentations : réagir face au public

### PUBLIC VISÉ :

- Toute personne devant s'exprimer en public : présenter l'entreprise, ses services, ses produits, faire une annonce officielle, obtenir l'adhésion
- Toute personne qui ressent une appréhension ou des difficultés à s'exprimer en public : stress avant ou pendant les interventions, difficultés à répondre aux questions, convaincre ou ordonner ses présentations
- Celles et ceux qui veulent développer leur confiance en soi et s'affirmer en face à face, en groupe, face à un jury : présenter un rapport, motiver une équipe
- Les orateurs expérimentés qui souhaitent structurer leurs interventions et trouver de nouvelles techniques d'expression

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

#### Mesure de satisfaction des stagiaires

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

➤ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et développement personnel.

➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

## PROGRAMME

14h00

### SE CONNAÎTRE, S'ACCEPTER ET PROGRESSER

- Connaître, accepter et gérer son stress
- Développer ses ressources pour parler avec assurance

### PRÉPARER UNE RÉUNION POUR SÉCURISER SA PRISE DE PAROLE

- 3 types de réunion: information, consultation, décision
- Les prérequis, l'ordre du jour, la convocation
- Les relances et les travaux préparatoires
- Préparer la réunion et impliquer les participants
- Les étapes de la réunion: cadrer, décider, conclure
- Les 10 questions à se poser avant la réunion

### STRUCTURER SES PRÉSENTATIONS & SUPPORT POWERPOINT POUR MAXIMISER SA COMMUNICATION

- Préparer: structure, logique, enchaînements & progression
- Les stimulateurs de l'attention
- Anticiper les imprévus
- Les temps forts : exposé, questions-réponses, échanges
- Les phases : humour, anecdotes, comparaisons, cas

### COMMUNIQUER À L'ORAL ET ANIMER AVEC POWERPOINT

- 3 formats pour se présenter : en 10 sec., 1 min. et 3 min
- Écoute active & Assertivité: Faits, Opinions, Sentiments
- Les 3 canaux : verbal, paraverbal et non verbal
- Analyse transactionnelle et triangle de Karpman : Persécuteur, Victime, Sauveur

### DÉBATTRE ET RÉPONDRE AUX QUESTIONS

- Réguler et arbitrer les débats
- Reformuler positivement et gérer les tensions

### TRAITER LES OBJECTIONS À L'ORAL

- Amortir les agressions et creuser : le « grain de vérité »
- 3 méthodes : Creuser, Neutraliser, Zoomer

### GÉRER UN AUDITOIRE DIFFICILE

- Analyser le groupe et s'adapter dans l'instant
- Les leviers de la communication en public
- Traiter les questions sensibles, les polémiques
- Gérer les tensions & captiver l'auditoire
- S'affirmer et s'appuyer sur le groupe

# FORMATION DE FORMATEUR : CONCEPTION PÉDAGOGIQUE



Présentiel  
2 jours

## PROGRAMME

 14h00

### OBJECTIFS :

- Comprendre et mettre en pratique les techniques de conception d'une formation.
- Concevoir une progression pédagogique en articulant de manière pertinente les techniques d'assimilation.

### PUBLIC VISÉ :

- Toute personne ayant à concevoir des actions de formation pour les réaliser devant un public interne ou externe à sa société.

### PRÉREQUIS :

- Aucun.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique.
- Des activités digitales.
- Des supports de ludopédagogie.
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique.
- Vidéo projection.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :

- Evaluation tout au long de la formation
- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

#### Mesure de satisfaction des stagiaires

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

### ANALYSER LE PROJET DE FORMATION

- Les attentes et les freins
- Les conditions de réussite d'une formation
- Les indicateurs d'efficacité de la formation
- Les règles d'or en andragogie (pédagogie pour adultes)

### DÉFINIR UNE PROGRESSION COHÉRENTE ET ADAPTÉE


- Formuler des objectifs de formation
- Formuler des objectifs pédagogiques
- Maîtriser les règles de progression


### CHOISIR LES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES, LES TECHNIQUES D'ANIMATION ET LES SUPPORTS

- Construire des séquences
- Varier les méthodes pédagogiques
- Varier les techniques pédagogiques

### CONCEVOIR VOTRE PROJET DE FORMATION

- Identifier les besoins
- Définir les objectifs de formation
- Définir les objectifs pédagogiques
- Définir les activités pédagogiques pour chaque objectif en 3 temps
- Évaluer les apprentissages

 ➤ Formation animée un consultant et formateur senior spécialisé en communication & management.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

# FORMATION DE FORMATEUR :

## ANIMATION EN SALLE

### OBJECTIFS :

- Développer des réflexes en animation en salle pour gérer efficacement un groupe d'adultes.
- Identifier les freins des participants & y répondre.
- Motiver les participants sur les activités & sur la matière.

### PUBLIC VISÉ :

- Aux formateurs qui souhaitent professionnaliser leur pratique de l'animation.
- Aux jeunes formateurs qui veulent accélérer leur montée en compétence sur l'animation.
- Aux formateurs occasionnels qui veulent structurer leurs présentations et être mieux armés face au groupe.

### PRÉREQUIS :

- Aucun.

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique.
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures.
- Des activités digitales et ludiques.
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique.
- Les jeux-cadres de Thiagi.
- Vidéo projection.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :

- Evaluation tout au long de la formation
- Mises en situation & quiz.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.

#### Mesure de satisfaction des stagiaires

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

 14h00



Présentiel  
2 jours

### LES FONDAMENTAUX DE L'ANIMATION

- Les règles fondamentales de l'animation en salle
- Maximiser l'espace et se mettre en scène
  - Les postures de Virginia Satir
- Attitude et Langage : le paraverbal et le non verbal (VAKOG)

### LES SÉQUENCES CLÉS


- Préparer la salle et le matériel, se préparer, gérer le timing
- Accueil, règles de vie, présentations, programme
- Attentes & objectifs pédagogiques
- Enchaîner les séquences: gérer le temps & les pauses
- Bilans et ancrages intermédiaires
- Retour sur les attentes, évaluations, clôture


### MOTIVATION & APPROPRIATION EN SALLE

- Maintenir l'attention - Le LAB Profile (le langage de la motivation)
- Blocages : comprendre les freins et les résoudre, Les cycles d'apprentissage de KOLB pour structurer sa présentation (le 4MAT)
- Motiver vers les mêmes objectifs pédagogiques
- Utiliser des métaphores, raconter des histoires

### DYNAMIQUE DE GROUPE

- Identifier la dynamique de groupe et la piloter
- Progresser en posant les bonnes questions
- Gérer son trac, son stress (Ancrage de ressources, Techniques de respiration)

 ➤ Formation animée un consultant et formateur senior spécialisé en communication & management.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter





# DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

*Libérez & valorisez votre potentiel*

NEW

ATELIERS GESTION DU TEMPS

GÉRER SES STRESS ÉMOTIONNELS EN ENTREPRISE

GESTION DES CONFLITS INTERNES

# ATELIERS « GESTION DU TEMPS » :

Les essentiels pour mieux travailler avec moins de stress & plus de sérénité !

## OBJECTIFS :

- Acquérir les méthodes de travail, techniques et outils pour optimiser son organisation
- Mieux travailler ensemble
- Déceler nos habitudes (bonnes ou mauvaises) et partager les pratiques gagnantes
- Gestion des priorités

## PUBLIC VISÉ :

- Tout public

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des ateliers créatifs et collaboratifs
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Ateliers individuels & en sous-groupes
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

### Mesure de satisfaction des stagiaires

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

 14h00



Présentiel  
2 jours

### DIAGNOSTIC INDIVIDUEL ET COLLECTIF

- Identifier son comportement face au temps (perception, croyances et habitudes)
- Gérer son temps = gérer son stress: lien entre organisation et stress, impact sur le travail en équipe
- Diagnostic de sa gestion du temps actuelle et de l'organisation en place dans l'équipe (forces et faiblesses)

### MES OBJECTIFS ET MES PRIORITÉS

- Mon rôle et mes responsabilités : les missions de l'équipe / mes missions / objectifs / contribution, rôle et responsabilité de chacun / rôle du manager dans l'organisation et la planification du travail
- Mes contraintes (les « mangeurs » de temps internes et externes : les identifier et les analyser)
- Ma stratégie, priorités à mes priorités : définition des priorités collectives et individuelles

### PRINCIPES, OUTILS ET PRATIQUES GAGNANTES

- Outils et moyens pour s'organiser et « gagner du temps » : réflexion collective et présentation d'outils simples à utiliser
- Les outils adaptés et les bonnes pratiques pour chacun : mise en place d'un plan d'action, d'une charte pour mieux s'organiser et travailler en équipe.



- Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et développement personnel.



- Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus
- Intra : nous consulter

## OBJECTIFS :

- Définir qui on est et quelles sont nos forces et nos faiblesses pour mieux interagir et être performant
- Comprendre les rouages du stress pour améliorer son équilibre professionnel
- Développer l'écoute de ses besoins pour neutraliser les situations difficiles et améliorer ses relations
- Explorer et pratiquer des outils efficaces pour améliorer son efficacité au travail
- Élaborer son comportement personnel pour rester calme et serein au quotidien

## PUBLIC VISÉ :

- Tout manager et collaborateur souhaitant se développer personnellement et optimiser sa performance au sein de l'entreprise, d'un département ou d'un service

## PRÉREQUIS :

- Inventaire extérieur & inventaire intérieur
- Diagnostic personnel

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

- Alternance de théorie et de mises en situation
- Partages d'expériences
- Carnet d'audit personnel et diagnostic
- Supports pédagogiques

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Mises en situation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation


### Mesure de satisfaction des stagiaires


## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par une consultante et formatrice senior spécialisée en management et thérapie alternative holistique

 ➤ Inter : 34 500 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

## PROGRAMME

 7h00



Présentiel  
1 jour

Améliorer la performance autour d'une communication bienveillante. Construire sa propre recherche de développement personnel.

### FACTEURS DE STRESS ET LEUR IMPACT SUR LA PERFORMANCE EN ENTREPRISE

- Identification des sources de stress (Cf. les inventaires)
- Comprendre l'impact du stress sur les relations interpersonnelles
- Matrice SWOT personnelle

### STRATÉGIE DE GESTION DU STRESS ET DU BURN-OUT

- Développer l'écoute de soi : Comprendre qui je suis, reconnaître mes émotions pour mieux les gérer
- Me positionner vis-à-vis de mes collègues et mes pairs
- Moi, mon corps, en comprendre l'impact émotionnel
- Baromètre du comportement et les liens au temps

### MOI ET MON ENTREPRISE

- Moi dans l'entreprise
- Que m'apporte l'entreprise
- Qu'est-ce que j'apporte à l'entreprise
- Qu'ai-je besoin pour développer mes aptitudes aux relations interpersonnelles
- Qu'est-ce que je mets en place pour mes aptitudes aux relations interpersonnelles

### DÉVELOPPEMENT DE SA CAPACITÉ À PRÉVENIR ET GÉRER LE STRESS

- Techniques de respiration et de relaxation pour gérer le stress
- Conseils pour éviter la surcharge de travail
- Le carrousel de la gestion du stress – Les 3 valeurs

### PLANIFICATION DES ACTIONS FUTURES

- Planification des actions futures pour anticiper les dysfonctionnements associés au stress

- Compréhension des stress émotionnels
- Bilan conseil & mise en action
- Élaboration de la feuille de route pour les changements comportementaux

# GESTION DES CONFLITS INTERNES : ÉQUILIBRER LES RELATIONS ET LA CHARGE DE TRAVAIL

## OBJECTIFS :

- Identifier les facteurs de conflits : les conflits d'origine relationnels ou organisationnels
- Agir sur les causes pour les prévenir et développer son efficacité professionnelle
- S'organiser et planifier pour gagner en disponibilité et mieux gérer les conflits

## PUBLIC VISÉ :

- En cas de conflits ponctuels et/ou récurrents, liés à des facteurs structurels et/ou conjoncturels
- À toute personne qui doit faire face à des situations de tension dans son activité

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation


### Mesure de satisfaction des stagiaires


## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par une consultante et formatrice senior spécialisée en communication et développement personnel.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

## PROGRAMME

 14h00



Présentiel  
2 jours

### DIAGNOSTIC

- Auto-évaluer ses comportements lors des conflits : débriefing du test individuel
- Définir ses forces et faiblesses en phase de conflit: planifier sa conduite du changement pour gagner en efficacité (passeport de formation)
- Partage d'expérience
- Reconnaître les manifestations du désaccord et/ou d'un conflit et identifier des causes à ces dysfonctionnements

### S'ADAPTER AUX RELATIONS PROFESSIONNELLES CONFLICTUELLES : ENTRAÎNEMENT INTENSIF EN SITUATION DE CONFLIT

- Gérer un conflit, recadrer, émettre et recevoir des critiques
- Tenir une position difficile, dire non, négocier
- Faire travailler en lien non hiérarchique
- Gérer un groupe conflictuel et les objections
- Identifier les bonnes pratiques de la communication

### S'ADAPTER À L'ORGANISATION ET S'ORGANISER EFFICACEMENT : ENTRAÎNEMENT INTENSIF EN SITUATION DE CONFLIT

- Les situations de conduite du changement : comment s'adapter au changement et évoluer dans un environnement en mutation
- S'adapter aux conditions matérielles et à l'environnement
- S'orienter solutions et objectifs pour réagir calmement dans l'urgence
- Première approche de la gestion du temps et des priorités
- La démarche d'assertivité et ses bénéfices



# VENTE / RELATIONS CLIENTS

*Boostez vos performances commerciales*

VENDRE & FIDÉLISER EN B2C

GESTION DES RÉCLAMATIONS

VENDRE & NÉGOCIER AVEC LA PROCESS COM

LES FONDAMENTAUX DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

NEW



### OBJECTIFS :

- Au téléphone, motiver une visite sur le lieu de vente
- Transformer des visiteurs en clients
- Convertir les clients occasionnels en prescripteurs actifs
- Systématiser les meilleures pratiques en agence & magasin
- Booster les ventes complémentaires et les services associés

### PUBLIC VISÉ :

- Toute personne souhaitant s'orienter vers la vente en agence ou en magasin, les jeunes vendeurs ou les vendeurs seniors n'ayant pas eu de formation depuis plus de 5 ans
- Les vendeurs confirmés qui souhaitent revisiter les techniques de vente pour dynamiser leurs résultats
- Les équipes commerciales qui doivent trouver de nouveaux relais de croissance

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation


#### Mesure de satisfaction des stagiaires


### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par une consultante et formatrice senior spécialisée en vente et marketing.

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

## PROGRAMME

 14h00



Présentiel  
2 jours

### LA DIMENSION DU POSTE COMMERCIAL

- Responsabilités du vendeur et position dans l'entreprise.

### CONTACT

- Au téléphone : maîtriser les techniques pour motiver la visite sur le lieu de vente
- Accueillir, orienter en agence & en magasin
- Qualifier le client dans les 3 premiers échanges

### CONNAÎTRE

- Questionner & identifier les besoins du client : le SONCAS
- Besoins apparents et besoins réels : question ouvertes, factuelles, orientées et fermées
- Sélectionner son argumentaire selon les attentes client
- Écoute active & reformulation : gagner la confiance
- Vente à 3 : prescripteur, acheteur, vendeur

### CONSEILLER

- Les techniques pour présenter l'offre et le prix tout en valorisant les bénéfiques clients
- Concilier l'intérêt du client et du magasin

### CONVAINCRE

- Argumenter : la technique APB
- 2 techniques pour traiter les objections : Reformuler & Décaler + Creuser & Isoler
- Répondre aux objections difficiles : le prix, les services, la concurrence magasin et internet

### CONCLURE

- Questions d'engagement et présentation du prix
- Les signes de la conclusion et techniques pour conclure

### CONSOLIDER

- Faire des ventes complémentaires immédiates
- Vendre les services et les options
- Techniques pour fidéliser et susciter la prochaine visite

# GÉRER LES RÉCLAMATIONS EN FACE À FACE & AU TÉLÉPHONE :

Qualité de service & relation client en magasin, en agence, en B2B & à distance

## OBJECTIFS :

- Développer des réflexes d'écoute active
- Gérer des situations difficiles

## PUBLIC VISÉ :

- Services commerciaux, consommateurs, qualité, SAV, etc. ayant à traiter, par téléphone, des réclamations clients, utilisateurs ou usagers
- Toute personne ayant à faire face à des réclamations internes ou externes, au téléphone

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

### Mesure de satisfaction des stagiaires

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

 07h00



Présentiel  
1 jour

### ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE ACTIVE

- Les règles de bases de la communication : l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture et attitude gestuelles intonation : le paraverbal et le non-verbal

### COMPRENDRE LA DEMANDE DU CLIENT


- Identifier les différents types de clients : bavards, timides, inquiets, menteurs, sournois
- Poser les bonnes questions
- Maîtriser la reformulation
- Écouter et prendre en compte le besoin
- Identifier clairement la demande du client
- Reconnaître les besoins cachés


### TRAITER LA RÉCLAMATION

- Trouver une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Verrouiller l'accord
- Conclure l'entretien et assurer le suivi

### GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Savoir traiter les objections
- Les clients en colère, agressifs ou menaçants

 ➤ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en vente et marketing.

 ➤ Inter : 34 500 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

# VENDRE & NÉGOCIER AVEC LA PROCESS COM<sup>®</sup>

## PROFESSIONNALISER SA COMMUNICATION COMMERCIALE



### PROGRAMME

 14h00

#### LA DIMENSION DU POSTE COMMERCIAL

- Vous connaissez l'importance de la qualité de votre communication pour réussir une vente professionnelle. Cette formation "Vendre et Négocier avec la Process Com" complètera votre capacité naturelle à comprendre vos clients en profondeur : pourquoi ils achètent, ce qu'ils attendent d'un commercial, et comment cibler votre communication afin qu'ils décident d'acheter vos produits et vos services.

#### INTRODUCTION AU MODÈLE PROCESS COM

- Historique de la Process Communication
- Le modèle Process Communication : la structure de personnalité, la notion de Base et de Phase, l'ascenseur
- Les ressorts de la communication
- Découvrir les 6 types de personnalité et leur manière spécifique de communiquer : mode de communication, en face à face et en groupe, besoins motivationnels, comportements observables sous tensions...

#### APPRENDRE À SE CONNAÎTRE ET COMPRENDRE SON MODE DE FONCTIONNEMENT EN ENTRETIEN COMMERCIAL

- Débriefing de l'inventaire de personnalité de chaque participant
- Identifier les différentes manifestations de son profil
- Réfléchir aux impacts de son profil sur sa communication et sa relation aux autres
- Rappel sur la vente : processus de vente et posture commerciale
- Repérer les sources de tensions dans la relation commerciale et apprendre à les gérer

#### COMPRENDRE SES CLIENTS POUR DÉVELOPPER DES COMMUNICATIONS COMMERCIALES CONSTRUCTIVES

- Repérer les 3 motivateurs de la vente
  - Besoins psychologiques (parallèle avec le SONCAS)
  - Perceptions de la vente
  - Canaux de communication
- Identifier les freins et les besoins de votre interlocuteur
- Utiliser la matrice d'identification pour repérer le type de personnalité de votre interlocuteur et son mode de communication préférentiel
- Travailler son écoute et ses capacités d'observation pour décrypter son interlocuteur
- Développer sa flexibilité pour communiquer professionnellement avec des interlocuteurs de profils différents

#### OBJECTIFS :

- Intégrer les outils de la Process com et les mettre en œuvre en situation de négociation
- Apprendre à se connaître et à anticiper ses réactions
- Comprendre le fonctionnement et les attentes de ses interlocuteurs pour développer des entretiens commerciaux constructifs

#### PUBLIC VISÉ :

- Commerciaux et responsables commerciaux maîtrisant les techniques de vente et qui souhaitent professionnaliser leur approche des entretiens de vente.

#### PRÉREQUIS :

- Réaliser en amont de la formation l'inventaire de personnalité Process Com.

#### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Un positionnement préalable
- Contextualisation professionnelle : Interaction, partage et retour d'expérience
- Etude de cas concrets et astuces pratiques
- Documentation pratique
- Autodiagnostic, quizz numérique ou papier et simulation

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

##### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation


##### Mesure de satisfaction des stagiaires


#### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

#### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par un consultant et formateur senior certifié Process com<sup>®</sup>.

 ➤ Inter : 84 000 XPF par pers, inventaire de personnalité et déj. inclus

➤ Intra : nous consulter

## OBJECTIFS :

- Comprendre les principes fondamentaux de la performance commerciale
- Mesurer et piloter sa performance commerciale
- Identifier et analyser les profils clients
- Maîtriser les techniques commerciales « facilitatrices » pour développer ses ventes..
- Construire son argumentaire commercial
- Fidéliser et engager le parrainage

## PUBLIC VISÉ :

- Commerciaux sédentaires ou itinérants
- Tout public en relation vente en face à face

## PRÉREQUIS :

- Objectifs professionnels
- Tableaux de bord existants
- Fiches des produits à commercialiser

## MÉTHODES PEDAGOGIQUES :

- **Apports théoriques** : présentation des concepts clés liés à la vente - films
- **Jeux de rôle** : mises en situation pour développer les compétences pratiques.
- **Analyse de cas concrets** : études de cas réels et analyse des bonnes pratiques.
- **Feedback personnalisé** : séances de débriefing après les jeux de rôle et les exercices pratiques

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :


### Des acquis :


- Mises en situation
- Une évaluation en continue du salarié est réalisée lors de la formation
- Bilan de formation à chaud
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

### Mesure de satisfaction des stagiaires

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

 Formation animée par une consultante et formatrice senior spécialisée en management & vente.

 Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
 Intra : nous consulter

## PROGRAMME

 14h00



Présentiel  
2 jours

### MODULE 1 : COMPRENDRE LA PERFORMANCE COMMERCIALE, LES ENJEUX, LES ACTEURS, LES MOYENS

- Les différentes stratégies commerciales
- Les différents canaux de vente
- Qu'est ce qu'un objectif
- Les indicateurs de performance KPI

**Activité 1 : En groupe, définir les KPI principaux d'un commercial**

### MODULE 2 : ANALYSE DU PROFIL CLIENT ET TECHNIQUE DE DÉCOUVERTE

- Les différentes étapes de l'analyse profil/besoin
- Les techniques de découverte client

**Activité 2 : Jeu de rôle, application de la théorie**

### MODULE 3 : L'ARGUMENTAIRE COMMERCIAL

- Les principes de l'argumentation
- Les différentes composantes de l'argumentation

**Activité 3 : En groupe ou individuel, préparer son argumentaire produit – application de l'argumentaire en Jeu de rôle.**

### MODULE 4 : LES TECHNIQUES DE VENTE ET LA CONCLUSION

- La négociation commerciale
- La gestion des Objections
- La conclusion de la vente

**Activité 4 : Individuel, déterminer les objections potentielles sur ses produits**

**Activité 5 : Jeu de rôle application de la théorie, négocier, levée de l'objection, conclusions**

### MODULE 5 : POST-VENTE ET FIDÉLISATION

- L'importance du suivi après la vente
- La fidélisation du client

**Activité 6 : En groupe ou individuel, déterminer comment fidéliser sa clientèle**

## PLAN D'ACTION

- Déploiement total des acquis :  
1-Objectif 2-Découverte 3- Argumentation  
4-Négociation/objections 5- Conclusion 6- Fidélisation
- Élaboration d'un plan d'action personnel



# RESSOURCES HUMAINES

*Accompagnez le changement  
& développez les compétences*

RECRUTER & INTÉGRER UN COLLABORATEUR

DROIT DU TRAVAIL - FONDAMENTAUX



# RECRUTER & INTÉGRER UN COLLABORATEUR :

## DE LA DÉFINITION DU POSTE AUX PREMIERS PAS DANS L'ENTREPRISE

### OBJECTIFS :

- Définir précisément le profil recherché
- Mener efficacement un entretien de recrutement pour répondre à son besoin
- Poser les bonnes questions pour choisir le candidat qui correspond au profil recherché

### PUBLIC VISÉ :

- Tous managers confirmés
- Managers en prise de poste ou à venir
- DRH / RRH
- Responsable du recrutement

### PRÉREQUIS :

- Aucun

### MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des ateliers créatifs
- Test de Porter
- Questionnaire « poser les bonnes questions »
- Bibliographie
- Vidéo projection

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation


#### Mesure de satisfaction des stagiaires


### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé.

 Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
Intra : nous consulter

## PROGRAMME

 14h00



Présentiel  
2 jours

### LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT DANS SON ENTREPRISE

- Étapes du recrutement & acteurs concernés : de la définition du besoin à l'embauche définitive
- Définir le bon timing pour une approche prévisionnelle
- Connaître la culture et les valeurs de son entreprise

### DÉFINIR LE POSTE ET LE PROFIL

- Rédiger la description du poste et établir le profil du candidat
- Hiérarchiser les critères de choix et repérer les complémentarités par rapport à l'équipe

### PRÉSÉLECTIONNER LES DOSSIERS DE CANDIDATURE

- Identifier les questions à se poser sur un CV, une lettre de candidature
- Affiner la présélection par un entretien téléphonique

### S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- Préparer son entretien à partir d'un guide
- Connaître les étapes de l'entretien de recrutement : de l'accueil à la conclusion
- Utiliser l'écoute active
- Savoir poser les bonnes questions
- Valider les compétences
- Repérer la motivation des candidats
- Identifier les compétences comportementales
- Gérer les situations particulières
- Faire une synthèse de l'entretien
- Conclure l'entretien

### S'ENTRAÎNER À L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- Accueillir un candidat
- Identifier les compétences et la motivation
- Creuser le CV et valider les expériences
- Poser les bonnes questions selon le profil de son interlocuteur : du junior au senior

### CHOISIR LE CANDIDAT

- Analyser les candidatures
- Approfondir un entretien, mise en situation ...
- S'appuyer sur le ressenti de l'entretien de recrutement

### INTÉGRER LE CANDIDAT DANS L'ENTREPRISE

- Accueillir le nouvel embauché
- Identifier des indicateurs pour valider les compétences requises par rapport au poste
- Définir son rôle de manager pendant cette période

## OBJECTIFS :

- Consolider ses connaissances du droit du travail
- Sécuriser ses pratiques pour éviter le contentieux prud'homal
- Consolider ses connaissances sur les Instances Représentatives du Personnel
- Cerner le cadre juridique de la représentation du personnel
- Maîtriser les obligations des employeurs en matière de fonctionnement de IRP

*D'après le code du travail Polynésien à télécharger gratuitement sur LEXPOL*

## PUBLIC VISÉ :

- Chefs d'entreprises
- Managers
- Responsables RH
- Collaborateurs RH

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Une plateforme numérique offrant de multiples ressources
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Des réflexions et des échanges de bonnes pratiques
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Évaluation des acquis en fin de formation, partages/tour de table, questionnaires.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation


### Mesure de satisfaction des stagiaires


## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par une consultante et formatrice avocate

 ➤ Inter : 34 500 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

## PROGRAMME

 7h00



Présentiel  
1 jour

Les enjeux fondamentaux du droit

Les textes du droit social en Polynésie : sources et fondamentaux

### LE CONTRAT DE TRAVAIL

- L'Embauche - les différents contrat de travail
- De l'exécution à la suspension du contrat de travail
- La durée de travail
- Congés payés et réglementation de la paie
- Le licenciement/la rupture du contrat de travail hors licenciement

### LA RÉOLUTION DES CONFLITS INDIVIDUELS DE TRAVAIL

- Les différends individuels du travail
- Le tribunal du travail
- Compétence territoriale
- Procédure devant les juridictions du travail
- La pratique du contentieux prud'homal

### LES INSTITUTIONS REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

- Préambule : cartographie des différentes IRP
- L'élection des représentants du personnel
- Les mandats
- Le sort des IRP en cas de modification de la situation juridique de l'employeur
- Le délit d'entrave
- La protection des IRP
- Rôle et limites d'attribution des différentes Institutions Représentatives du Personnel

			Dec-15	Jan-16	Feb-16	Mar-16	Apr-16	May-16	Jun-16	Jul-16
1	No	Marketing Budget	0	12,034	13,585	10,874	13,095	16,392	12,357	20,775
2	10480	Benefits	1	345	347	154	1,853	374	834	133
3	35246	Payroll taxes	1	0	521	2,300	189	519	23	388
4	76745	Salaries	1	0	0	11,193	90	23	166	246
5	76745	Commissions and bonuses	1	16,646	5,000	5,000	15,657	18,639	13,890	25,326
6	76745	Personnel Total	1	16,646	5,347	11,193	16,677	20,472	14,919	26,000
7	23674	Web Research	2	8,200	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
8	14678	Independent Research	2	16,200	190	10,050	432	612	13,585	1,800
9	10567	Market Research Total	2	16,200	190	10,050	432	612	13,585	1,800
10	96643	Market Research Total	2	16,200	190	10,050	432	612	13,585	1,800
11	17695	Promotions	3	522	431	10,830	14,083	254	346	565
12	94015	Branding	3	0	532	12	167	156	10,136	28,847
13	75321	Web Advertising	3	12,662	1,243	12,618	16,505	13,804	1,067	207
14	95235	Direct Advertising	3	19,300	15,333	15,000	15,890	120	462	1,632
15	32564	Communication Advertising	3	19,300	15,333	15,000	15,890	120	462	1,632
16	68508	Communication Total	3	19,300	15,333	15,000	15,890	120	462	1,632
17	89083	Travel	4	200	200	200	200	200	200	200
18	07421	Phone	4	400	163	15,611	16,535	16,392	534	784
19	93012	Computer/Office Equipment	4	400	163	15,611	16,535	16,392	534	784
20	24601	Postage	4	0	683	16,126	10,674	1,953	974	346
21	35151	Other Total	4	0	683	16,126	10,674	1,953	974	346
22	10460	Benefits	1	0	0	20,880	13,665	154	518	23
23	35246	Payroll taxes	1	0	0	2,300	1,853	374	834	133
24	76745	Salaries	1	0	0	11,193	90	23	166	246
25	76745	Commissions and bonuses	1	16,646	5,000	5,000	15,657	18,639	13,890	25,326
26	23674	Personnel Total	1	16,646	5,347	11,193	16,677	20,472	14,919	26,000
27	14678	Web Research	2	8,200	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
28	10567	Market Research Total	2	8,200	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000

# BUREAUTIQUE

*Astuces & techniques pour simplifier  
votre travail au quotidien*

EXCEL 1 - FONDAMENTAUX

EXCEL 2 - PERFECTIONNEMENT

# EXCEL NIVEAU 1 : LES FONDAMENTAUX



Présentiel  
3 matinées

## OBJECTIFS :

- Organiser des données dans les tableaux avec des formules et des fonctions simples
- Filtrer et trier et synthétiser rapidement des listes
- Illustrer les résultats par des graphiques

## PUBLIC VISÉ :

- Tout public.

## PRÉREQUIS :

- Usage courant d'un ordinateur.

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Exercices & corrections
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

### Mesure de satisfaction des stagiaires

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

 12h00

### PRÉSENTATION

- Interface et comportements spécifiques
- Gestion des feuilles
- Raccourcis indispensables

### MANIPULATIONS DE BASE

- Recopie rapide et options de recopie
- Dimension de lignes et colonnes
- Ajout et suppression de lignes, colonnes, cellules
- Sélection multiple

### MISE EN FORME

- Outils de mise en forme directs
- Mise en forme conditionnelle en fonction des valeurs

### CALCULS ET FONCTIONS

- Principe du calcul sur Excel
- Fonctions simples (somme automatique, moyenne...)

### IMPRESSION

- Mise en page et aperçu des sauts de page
- Mise à l'échelle
- Gestion de l'entête et du pied de page

### GRAPHIQUES


- Création et modifications de base
- Outils liés aux graphiques


### GESTION DES LISTES

- Intérêt des listes
- Déplacements et sélections rapides
- Filtre, tris et sous-totaux rapides
- Synthèse rapide

### ENREGISTREMENT

- Choix du format selon la destination.

 ➤ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en nouvelles technologies de l'information.

 ➤ Inter : 39 900 XPF par pers  
➤ Intra : nous consulter

# EXCEL NIVEAU 2 : PERFECTIONNEMENT



Présentiel  
3 matinées

## OBJECTIFS :

- Exploiter les fonctions d'Excel pour automatiser des calculs
- Gérer les listes d'une manière avancée
- Maîtriser la synthèse de données

## PUBLIC VISÉ :

- Tout public.

## PRÉREQUIS :

- Maîtriser les bases d'Excel.

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- De nombreux exercices issus des activités des apprenants
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Exercices & corrections
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation
- Mises en situation

### Mesure de satisfaction des stagiaires

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

 12h00

### RÉVISION DES BASES ESSENTIELLES

- Rappel des notions vues dans le niveau 1.

### CONNAISSANCE DE L'INTERFACE

- Modification du ruban
- Collage spécial
- Duplication rapide (feuilles, cellules, etc.)

### MISE EN FORME

- Formats de nombres et dates personnalisés
- Mise en forme conditionnelle avec formules

### CALCULS ET FONCTIONS


- Fonctions de condition
- Fonctions de date
- Fonctions de formatage et de texte
- Fonctions de synthèse
- Utilisation de l'assistant fonction pour aller plus loin


### SYNTHÈSE DE DONNÉES ET GRAPHIQUES

- Création de modèles de données pour synthétiser plusieurs tables en tableaux croisés dynamiques (TCD)
- Fonctions de liaisons entre tables
- Création de Champs calculés et formules dans les TCD
- Comportement des graphiques liés aux TCD
- Graphiques combinés (plusieurs axes)

### MISE EN PRATIQUE

- Utilisation des données et/ou besoins des stagiaires pour créer des modèles de données efficaces à partir des techniques explorées.

 ➤ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en nouvelles technologies de l'information.

 ➤ Inter : 39 900 XPF par pers  
➤ Intra : nous consulter





# GESTION DES STOCKS / COMPTABILITÉ / PAIE

*Maîtrisez les bases pour mieux gérer votre entreprise*

NEW

GESTION DES STOCKS - FONDAMENTAUX

GESTION DE LA PAIE - FONDAMENTAUX

COMPTABILITÉ - FONDAMENTAUX

# GESTION DES STOCKS : LES FONDAMENTAUX

## OBJECTIFS :

- Comprendre le circuit des marchandises depuis le fournisseur jusqu'à l'utilisateur final
- Optimiser les approvisionnements en tenant compte des contraintes locales
- Optimiser les surfaces et les moyens de stockage
- Maîtriser les flux d'entreposage

## PUBLIC VISÉ :

- Responsable approvisionnements
- Employés ou managers de rayon

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- **Etudes de cas pratiques**
- Quiz

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Mises en situation & quiz
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

### Mesure de satisfaction des stagiaires

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

 14h00



Présentiel  
2 jours

### SÉQUENCE 1 : DÉFINIR LA GESTION DES STOCKS

#### 1e partie - Identifier les points clés de la gestion des stocks :

- Connaître le rôle et enjeux de la gestion des stocks pour l'entreprise
- Différencier les process achat et approvisionnement
- Définir la finalité, les fonctions des stocks
- Mise en évidence de la gestion des surstocks et des ruptures

### SÉQUENCE 2 : ORGANISER LA GESTION PHYSIQUE DES STOCKS

#### 1e partie - Organiser la réception des marchandises

- Les contrôles quantitatifs et qualitatifs à effectuer suivant les types de produits
- Prendre en compte les délais de déchargement dans son organisation
- Renseigner et valider les documents transport, le cas échéant en anglais

#### 2e partie - Organiser l'espace physique de stockage

- Optimiser la gestion matérielle du magasin :
  - Effectuer un zonage efficace de son magasin
  - Les méthodes de rangement
  - Les méthodes de prélèvement
  - Les méthodes de préparation et de distribution


### SÉQUENCE 3 : METTRE EN ŒUVRE LA GESTION DES STOCKS


#### 1e partie – La mise en œuvre comptable de la gestion des stocks

- Comprendre la gestion comptable des stocks
  - Définir la nature des stocks
  - Valoriser les stocks (volume/ valeur). Méthodes possibles
- Réaliser un inventaire
  - Comprendre les règles et l'importance des inventaires
  - Analyser et améliorer les résultats d'inventaire
- **ÉTUDE DE CAS PRATIQUE**

#### 2e partie – La gestion économique des stocks

- Différencier les 4 méthodes d'approvisionnement :
- Les différentes familles de produits stockés
- Différencier les types de gestion du stock (sur seuil, périodique,...)
  - Les différents types de stocks
  - Stocks minimum, moyen, maximum, de sécurité
  - Taux de rotation, taux de couverture, classement ABC des articles
- **ÉTUDE DE CAS PRATIQUE**

 ➤ Formation animée par une consultante et formatrice spécialisée en distribution & merchandising

 ➤ Inter : 69 000 XPF par pers, déj. inclus  
➤ Intra : nous consulter

## OBJECTIFS :

- Effectuer les bulletins de paie des salaires
- Assurer l'ensemble des déclarations administratives obligatoires
- Présenter le Journal des Salaires

## PUBLIC VISÉ :

- Toute personne concernée par les travaux de comptabilité de l'entreprise.

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Exercices sur ordinateur
- Ressources formatives et de synthèse fournies
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Exercices et corrections
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

### Mesure de satisfaction des stagiaires

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

 12h00



Présentiel  
3 matinées

### ÉLÉMENTS DU BULLETIN DE SALAIRE

- Analyse d'un bulletin de salaire
- Le salaire brut : le salaire de base, les heures supplémentaires, la prime d'ancienneté, les primes diverses
- Les cotisations sociales : les cotisations salariales, les cotisations patronales
- La CST sur les revenus d'activités salariées.
- Les retenues sur salaires : les avances et acomptes, la saisie-arrêt sur salaires (saisie sur rémunération)
- Les congés payés et les congés spéciaux : le calcul des congés payés, l'indemnité de congés payés, les congés spéciaux
- L'indemnité de précarité
- L'exercice de synthèse : réalisation des bulletins de paie des salariés

### LES DÉCLARATIONS ADMINISTRATIVES OBLIGATOIRES

- Les déclarations administratives liées aux salaires : La DPAE, La DMO, la CST,
- Le tableau récapitulatif des obligations de l'employeur en matière de salaires et leur échéance

### LE JOURNAL DES SALAIRES

- Savoir présenter le journal des salaires.



- Formation animée par un consultant et formateur senior comptable



- Inter : 45 000 XPF par pers.
- Intra : nous consulter



Présentiel  
3 matinées

## OBJECTIFS :

- Acquérir les fondamentaux de la comptabilité
- Acquérir le vocabulaire comptable de base
- Comprendre la logique de construction d'un compte de résultat et d'un bilan
- S'appuyer sur le compte de résultat pour optimiser sa gestion

## PUBLIC VISÉ :

- Toute personne concernée par les travaux de comptabilité de l'entreprise.

## PRÉREQUIS :

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Exercices individuels
- Ressources formatives et de synthèse fournies
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Exercices & corrections
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation

### Mesure de satisfaction des stagiaires

## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés mis à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

## PROGRAMME

 12h00

### MAÎTRISER LE VOCABULAIRE COMPTABLE

- Chiffre d'affaires, marge, résultat, actif, passif, amortissements, provisions, actif immobilisé, actif circulant, stocks, créances, trésorerie, capitaux propres, provisions...

### ACQUÉRIR LES MÉCANISMES DE LA COMPTABILITÉ

- Principes généraux de la comptabilité et documents comptables: journal, grand livre, balance
- Traduire par des chiffres la vie de l'entreprise
- Les mécanismes et les principes comptables :
  - La notion de comptes et les classes comptables
  - Notion de charge, de produit, de débit et de crédit
  - Différence entre un poste du compte de résultat et un poste du bilan
  - La description du bilan: les concepts d'actif et de passif

### DÉCHIFFRER UN COMPTE DE RÉSULTAT

- Quel est l'intérêt d'un compte de résultat ?
- Les différents postes de produits, de charges et les postes complexes:
  - la notion de provisions, d'amortissements, de stocks, de charges et produits exceptionnels...
- S'initier aux grandes masses du compte de résultat: résultat d'exploitation et le résultat financier; résultat courant avant impôt; résultat exceptionnel

### COMPRENDRE UN BILAN COMPTABLE

- Qu'est-ce qu'un bilan comptable?
- Distinguer les postes de l'actif et du passif
- Identifier les grandes masses du bilan:
  - Actif immobilisé et actif circulant
  - Capitaux propres, provisions et dettes
  - Comprendre les liens entre le bilan comptable & le compte de résultat



- Formation animée par un consultant et formateur senior comptable



- Inter : 45 000 XPF par pers.
- Intra : nous consulter

N°SEFI : 455

N° Tahiti : A39096

N° RCS : 12185B



87 78 10 16 / 87 76 96 50



[Hsf-espaceformation@mail.pf](mailto:Hsf-espaceformation@mail.pf)



[www.hsf-espaceformation.com](http://www.hsf-espaceformation.com)



Polynésie  
française



La Réunion



Réseau Mo<sup>2</sup> en métropole  
et dans 2 régions  
ultramarines  
(Réunion & Polynésie  
française)

3 centres partenaires  
5 implantations  
12 villes de déploiement

Où nous trouver :



1er étage  
Centre commercial du Lotus  
PUNAAUIA

