



**CEFC**

CENTRE EUROPEEN DE FORMATION CONTINUE

# CATALOGUE DES FORMATIONS C.E.F.C

Ce catalogue reprend les formations que nous dispensons en entreprise. Elles peuvent être modifiées à votre demande ; elles peuvent être adaptées à votre environnement particulier. Le but de ces formations est de permettre à nos clients de tirer le meilleur parti possible des outils de service pour le bien de votre entreprise ou de votre organisation : l'usage de la connaissance acquise ne sera efficace que si elles sont motivées par des avantages concrets pour votre organisation. Enfin ces formations s'adressent avant tout à des professionnels, dont l'objectif est très concret : il faut qu'au sortir de la formation ils puissent effectivement utiliser le nouvel outil de travail. Pour cette raison C.E.F.C a élaboré ses formations en se basant sur les exemples pratiques.

au



**AMAT EXECUTIVE CONSULTANTS**

**PARTENAIRES DE VOTRE ENTREPRISE**

**UNE APPROCHE QUI A FAIT SES PREUVES**

**NOTRE APPROCHE DE QUALITE**

**NOS OFFRES DE FORMATION**

**CABINET EXPERT**

**CATALOGUE DES FORMATIONS**

- I. BASES D'UNE COMMUNICATION EFFICACE
- II. DEVELOPPPEMENT D'UN PLAN D'ACTION DE GESTION DU TEMPS.
- III. COMPETENCES DE GESTION DE PROJE POUR GESTIONNAIRES.
- IV. COMMUNICATION RÉUSSIE
- V. CRÉER DES SOLUTIONS PERFORMANTES
- VI. CULTIVER DE GRANDES ÉQUIPES
- VII. DÉLÉGATION
- VIII. RECONNAÎTRE LA PERFORMANCE DES EMPLOYÉS
- IX. LA RÉUSSITE DE L'INNOVATION ET DE LA CRÉATIVITÉ
- X. PRÉPARATION AUX ENTREVUES DE CANDIDATS
- XI. CE QUE FONT LES BONS DIRIGEANTS : LES 100 PREMIERS JOURS
- XII. GÉRER LES OBJECTIFS ORGANISATIONNELS
- XIII. UTILISER LES DONNÉES
- XIV. GESTION DES PERSONNES
- XV. GESTION DU CHANGEMENT DESTINÉE AUX EMPLOYÉS
- XVI. LEADERSHIP
- XVII. NEGOCIATION
- XVIII. SERVICE CLIENT : COMPETENCES EN MATIERE DE SERVICE AUX CONSOMMATEURS.
- XIX. SERVICE CLIENT : RELATION CLIENTS.
- XX. MANGEMENT, STRATEGIE ET ORGANISATION.



**CEFC**

CENTRE EUROPEEN DE FORMATION CONTINUE

**C.E.F.C** habilité comme organisme de formation professionnelle, conçoit et propose une large gamme de formations opérationnelles s'adressant à un public de tout niveau salarié ou en reconversion professionnelle.

Nos consultants formateurs experts dans leur domaine d'intervention garantissent un niveau de qualité et d'expertise optimal pour chacune des formations inter ou d'intra entreprise.

Dans nos locaux de Paris La Défense, nous proposons des formations pratiques, stimulantes, de courte durée et modulaires pour développer les performances et les compétences aussi bien sur le plan professionnel que personnel.

Nos formations disponibles en français et en anglais, sont réalisées en présentiel, en sur mesure ou en e-learning, intègrent un suivi post-formation pratique avec une prise en charge du suivi administratif des demandes auprès des organismes Paritaires Collecteurs Agréés.





## **PARTENAIRES DE VOTRE ENTREPRISE**

Depuis sa création en 2019 à Paris, l'organisation s'est imposée comme le chef de file de la formation en technologies de gestion, en gestion de projets et en développement professionnel et personnel, management, communication, IT et beaucoup d'autres. L'entreprise est réputée pour sa sélection de plus de 500 cours. La force de ce catalogue repose autant sur la variété des sujets présentés que sur les bénéfices en efficacité accrue qu'en retirent les participants. Les cours sont offerts selon un calendrier fixé avec nos partenaires partout dans le monde.

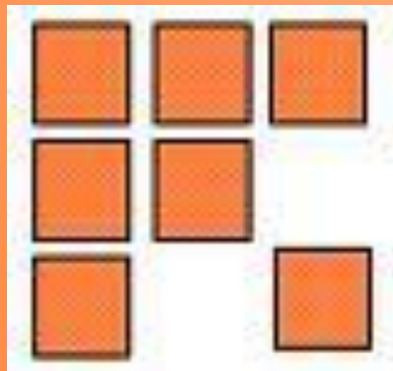




## UNE APPROCHE QUI A FAIT SES PREUVES

Avec plusieurs personnes formées et après pas mal d'activités de formations et plusieurs mandats de services-conseils, l'expertise de C.E.F.C est reconnue et appréciée :

- Plusieurs milliers d'entreprises ont fait appel à nos services, dont un grand nombre font partie du top 500;
- Dans le domaine de la formation, nous obtenons un taux de satisfaction parmi le plus fort de l'industrie, un taux de recommandation de plus de 90%;
- Vous pouvez vous inscrire en toute confiance aux formations C.E.F.C, car l'entreprise affiche le plus faible taux d'annulations de cours publics de l'industrie.





## NOTRE APPROCHE DE QUALITE

### AMAT en pratique les principes suivants :

- Des mises à jour du contenu de la formation (théorie et exercices pratiques) sont régulièrement effectuées afin de prendre en compte les évolutions technologiques ;
- Nos formations sont dispensées par les experts techniques disposant d'un niveau de formation élevé et ayant également une expérience de terrain dans les domaines enseignés.
- Une évaluation de la qualité du contenu et de l'approche pédagogique du formateur est réalisée par les apprenants après chaque session de formation, dans le but d'une amélioration continue.
- Conscients de l'importance de l'approche pédagogique, nos collaborateurs suivent des formations spécialement conçues pour les formateurs.





## NOS OFFRES DE FORMATION

<b>MANAGEMENT ET ORGANISATION</b>	
Module 1	Organisation du travail et la gestion du temps
Module 2	Initiation au management de la qualité
Module 3	La gestion des conflits en entreprise
Module 4	Développer votre leadership
Module 5	Savoir Déléguer
Module 6	La gestion de la relation client-fournisseur
Module 7	Savoir fixer des objectifs
Module 8	Manager son équipe de travail
Module 9	Piloter son entreprise
Module 10	Les techniques de conduite de réunion
Module 11	Comment motiver ses équipes
Module 12	La culture d'entreprise
Module 13	Le management des projets
Module 14	Améliorer son style de management
Module 15	La délégation de pouvoirs
Module 16	Savoir parler en public
Module 17	Comment construire son tableau de bord

<b>Communication</b>	
Module 1	Techniques d'entretien et de communication
Module 2	Les techniques d'accueil
Module 3	Savoir parler en public
Module 4	Réussir son accueil téléphonique
Module 5	Les techniques d'expression Française
Module 6	La rédaction administrative : comment rédiger des lettres efficaces
Module 7	La communication en entreprise
Module 8	L'accueil clientèle

<b>Gestion commerciale / marketing</b>	
Module 1	Réussir sa prospection commerciale
Module 2	Réussir sa négociation commerciale
Module 3	Les techniques d'accueil clientèle
Module 4	Les techniques de vente
Module 5	Les techniques de négociation
Module 7	La gestion des conflits en entreprise
Module 8	



## **CABINET EXPERT**

**C.E.F.C** est un cabinet expert en Gestion de carrière, Ingénierie de formation, Consulting Handicap, Recrutement et Bilan de compétences.

Expert de nouveaux moyens médias de la formation, du recrutement et de la gestion de carrière **C.E.F.C** a su élargir son expertise afin d'aider les entreprises, les salariés et les personnes en situation du handicap à répondre efficacement aux contraintes et aux nouveaux impératifs du marché du travail.

Signataire de la charte de la Diversité et de la Halde, **C.E.F.C** est engagé dans le reclassement professionnel des personnes handicapées en adoptant une approche personnalisée en synergie avec les institutions impliquées dans l'intégration et la diversité en entreprise.

La chaîne unifiée de nos compétences permet au cabinet **C.E.F.C** de s'organiser autour de 5 principaux pôles d'expertise.

- **INGENIERIE DE FORMATION ET INSERTION PROFESSIONNELLE**
- **CONSULTING HANDICAP, DIVERSITE ET ERGONOMIE DU TRAVAIL**
- **AIDE A LA CREATION OU REPRISE D'ENTREPRISE**
- **RECRUTEMENT PAR APPROCHE DIRECTE ET APPROCHE MIXTE**
- **BILAN DE COMPETENCES ET GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS**







## I. BASES D'UNE COMMUNICATION EFFICACE

### **Description:**

La communication n'est pas un évènement ouvert, elle est une série complexe de processus. On peut atteindre une communication efficace en gérant attentivement chacun des processus de la série. Ce cours vous aidera à apprendre les techniques spécifiques de gestion vous permettant de communiquer avec une plus grande efficacité.

### **Objectifs:**

Dans ce cours, vous identifierez les éléments de communication. Vous allez apprendre à donner des instructions claires pouvant être facilement comprises et suivies, à utiliser les feedback assurant que l'émetteur et le récepteur aboutissent à une compréhension commune, et à vous assurer que vous comprenez les informations importantes qui vous sont données.

**Durée : une journée, dont 50% pratique**





## MODULE 1: COMPRENEZ LE PROCESSUS DE COMMUNICATION

- Introduction à la leçon
- Définissez la communication comme un processus
- Définissez les éléments
- Résumé de la leçon

## MODULE 2 : ENVOYEZ DES MESSAGES CLAIRS

- Introduction à la leçon
- Créez un message
- Choisissez la bonne méthode
- Utilisez des messages non verbaux
- Simulation
- Résumé de la leçon



### MODULE 3 : CHERCHEZ ACTIVEMENT A COMPRENDRE

- Introduction à la leçon
- Utilisez des techniques d'écoute efficaces
- Evitez les malentendus
- Réalisez l'impact des messages peu clairs
- Résumé de la leçon

### MODULE 4 : INSEREZ UN FEEDBACK

- Introduction à la leçon
- Donnez un retour
- Conservez le feedback
- Résumé de la leçon

### MODULE 5 : REALISEZ DES FILTRES DE PERCEPTION

- Introduction à la leçon
- Définissez des filtres de perception
- Résumé de la leçon



#### MODULE 6 : PRENEZ CONSCIENCE DE LA PRESENCE DE BRUIT

- Introduction à la leçon
- Définissez le bruit
- Vérifiez votre cadre environnant
- Résumé de la leçon

#### MODULE 7 : CONFIRMEZ LE MESSAGE

- Introduction à la leçon
- Confirmez des significations communes
- Résumé de la leçon



## **II. DEVELOPPPEMENT D'UN PLAN D'ACTION DE GESTION DU TEMPS.**

### **Description:**

Maîtriser le talent et l'art de la gestion du temps est un objectif louable. Dans ce cours, vous allez identifier des stratégies pour améliorer l'utilisation de votre temps. Vous allez identifier certaines stratégies pour arriver à des compétences efficaces en matière de gestion du temps, dont la définition de vos objectifs personnels et professionnels et l'analyse de l'allocation de votre énergie. Vous vous concentrerez sur les stratégies qui vous permettront d'avancer avec confiance tout en faisant une utilisation plus efficace de votre temps et en poursuivant vos objectifs et vos rêves.

### **Objectifs:**

Dans ce cours, vous allez identifier des stratégies pour définir vos objectifs personnels et professionnels et analyser l'allocation de votre énergie.

**Durée : 2 jours**





### MODULE 1 : IDENTIFIER UN STYLE PERSONNEL

- Revoyez un jour ou projet réussi
- Analysez vos préférences
- Identifiez vos forces personnelles
- Identifiez vos motivateurs personnels
- Réduisez les activités gaspilleuses de temps
- Simulation éducative
- Suivi du cours

### MODULE 2 : REUSSIR UN ENSEMBLE D'OUTILS ;

- Introduction au cours
- Négocier vers la réussite
- Déléguer des tâches
- Choisir les outils bons pour vous
- Laboratoire éducatif
- Suivi du cours

### MODULE 3 : SOUTIEN DU PLAN D'ACTION

- Introduction au cours
- Créer le plan d'action
- Evaluer le processus de gestion du temps
- Laboratoire éducatif
- Suivi du cours



### **III. COMPETENCES DE GESTION DE PROJE POUR GESTIONNAIRES HORS**

#### **Description:**

On attend souvent de professionnels de tous les secteurs qu'ils assument des fonctions de leadership et gèrent des projets informels, même s'ils n'ont pas suivi la formation appropriée. Dans ce cours, vous développerez les compétences nécessaires pour gagner de l'assurance et assumer le cas échéant des responsabilités dans le cadre de projets. Quel que soit votre titre, vous pouvez apporter une aide considérable en guidant d'autres personnes pendant les étapes de la planification, l'exécution et l'achèvement d'un projet. Ce cours s'adresse à un large éventail de cadres et de collaborateurs qui doivent gérer avec succès des projets de petite à moyenne envergure.

#### **Objectifs:**

Dans ce cours, vous identifierez des méthodes pour gérer efficacement des projets de petite à moyenne envergure et réaliser les objectifs fixés.

**Durée : 4 jours**





## MODULE 1 : PLANIFICATION DU PROJET

- Introduction à la leçon
- Définir les exigences du projet
- Elaborer votre plan de projet
- Laboratoire de leçon
- Exercices

## MODULE 2 : MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE PROJET

- Introduction
- Exécuter le plan du projet
- Surveiller la progression du projet
- Négocier vers la réussite
- Evaluer le processus

## MODULE 3 : LES NOMBREUX ROLES DE GESTIONNAIRE

- Introduction
- Le rôle d'un gestionnaire efficace
- Développement des compétences personnelles
- Simulation d'activité





#### MODULE 4 : DELEGUER POUR OBTENIR DES RESULTATS

- Introduction
- Les avantages de déléguer
- Déléguer avec succès
- Laboratoire éducatif

#### MODULE 5 : FORMER POUR ATTEINDRE LES BUTS FIXES

- Introduction a la leçon
- Qu'est ce que la formation au développement ?
- Le processus de formation
- Suivi de la leçon

#### MODULE 6 : EVALUER LES PERFORMANCES DU PERSONNEL

- Introduction à la leçon
- Le modèle PERFORM
- Evaluations PERFORM
- Suivi de la leçon



## IV. COMMUNICATION REUSSIE

### Description:

Vous allez explorer les compétences et les comportements nécessaires pour communiquer avec succès en tant que manager.

### Objectifs:

Dans ce cours, vous allez identifier les compétences et les comportements nécessaires pour communiquer avec succès en tant que manager.

#### 1. S'exprimer sans parler

- Introduction au cours
- Principes du langage du corps
- Signaux non-verbaux
- Simulation d'activité

#### 2. Gérer plus efficacement par l'écoute

- Ecoute active
- Développement de la capacité d'écoute
- Résumé de la leçon

#### 3. Affirmer pour atteindre

- Introduction au cours
- Qu'est ce qu'un comportement affirmatif de soi ?
- Les avantages de l'affirmation de soi
- Simulation de la leçon





## V. CREER DES SOLUTIONS PERFORMANTES

### Description:

Vous allez étudier les connaissances, les techniques et les méthodes nécessaires à une création de solutions réussie.

### Objectifs:

Dans ce thème, vous allez découvrir les connaissances, les techniques et les méthodes nécessaires à une création de solutions réussie.

#### 1. Identifier le problème central

- Introduction
- Détection des problèmes en temps voulu
- Facteurs, Causes et Conséquences
- Classement des problèmes par ordre de priorité
- Simulation d'entreprise

#### 2. Résoudre le problème de façon créative

- Introduction de la leçon
- La valeur de la créativité
- Association de mots pour la créativité
- Simulation

#### 3. Développer les solutions de façon décisive

- Introduction de la leçon
- Provoquer le destin
- Facteurs d'aide et d'empêchement
- Planification et mise en œuvre





## VI. CULTIVER DE GRANDES EQUIPES

### Description:

Vous découvrirez les compétences, techniques et méthodes permettant de créer et de gérer une équipe qui réussit.

### Objectifs:

Dans ce cours, vous découvrirez les composantes d'une équipe efficace, les moyens de créer une équipe qui réussit, les composantes des briefings d'équipe et les approches de résolution d'un conflit.

#### 1. Créer une équipe invincible

- Introduction
- Qu'est ce qu'une équipe ?
- Caractéristiques d'équipes efficaces
- Développement d'une équipe

#### 2. Inspirer la réussite d'une équipe

- Motiver les membres d'une équipe
- Travail en équipe efficace

#### 3. Briefings d'équipe pour le succès

- La nécessité des briefings d'équipe
- Préparation aux briefings d'équipe
- Réalisation d'un briefing d'équipe

#### 4. Résoudre des conflits positivement

- Identifier les sources de conflit
- Résoudre un conflit



## VII. DELEGATION

### Description:

Ce cours fait partie de la série de la délégation. La délégation est une situation gagnant-gagnant pour toutes les parties quand elle se déroule efficacement. Pendant ce cours, vous aurez un aperçu de la méthode correcte pour déléguer une tâche.

### Objectifs:

Dans ce cours, vous aurez un aperçu de la méthode correcte pour déléguer une tâche.

#### 1. Définissez la tâche

- Définissez les résultats souhaités
- Décrivez le contexte
- Déterminez les compétences

#### 2. Déléguez la tâche

- Planifier la discussion
- Transférez la responsabilité et l'autorité
- Mettez-vous d'accord sur l'approche
- Vérifiez si tout a bien été compris

#### 3. Garantisiez les résultats

- Surveillez la progression
- Évaluez les résultats





## VIII. RECONNAITRE LA PERFORMANCE DES EMPLOYES

### Description:

Tout au long de ce cours, vous apprendrez les techniques appropriées vous permettant d'identifier et de reconnaître les accomplissements de vos employés. Reconnaître la performance d'un employé est essentiel dans l'objectif de le motiver et d'améliorer en continu ses performances.

### Objectifs:

Dans ce cours, vous identifierez l'importance de la reconnaissance des performances de l'employé.

#### 1. Préparer le terrain

- Commencer par un processus
- Recueillir des informations
- Reconnaître vos propres points forts
- Affiner votre communication
- Simulation

#### 2. Connaître vos options

- Créer une liste de récompenses
- Comprendre ce que soutient votre société/organisation

#### 3. Apporter une reconnaissance Efficace

- Etre attentif à vos employés
- Reconnaître et encourager les employés
- Faire preuve de cohérence
- Assuré le suivi et demander des retours





## IX. LA REUSSITE DE L'INNOVATION ET DE LA CREATIVITE

### Description:

Dans ce cours, vous allez explorer le processus d'innovation. Vous allez voir votre rôle de responsable d'équipe et la manière de rendre productive l'idée d'une équipe créative. Tout gestionnaire ou responsable d'équipe qui veut mener une équipe d'individus créatifs vers une innovation productive maximale.

### Objectifs:

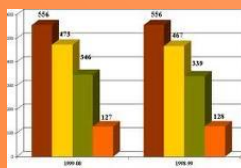
Dans ce cours, vous verrez la manière selon laquelle une équipe créative travaille et quel est votre rôle en tant que responsable d'équipe. Vous allez explorer la manière de conduire une équipe créative de l'idée à sa mise en œuvre et de résoudre les problèmes du processus d'innovation.

#### 1. Gestion de l'environnement créatif

- Soutenir la créativité
- Gérer une équipe créative
- Débloquent l'environnement créatif
- Laboratoire éducatif

#### 2. Passer de l'idée à la mise en œuvre

- Choisissez le meilleur projet pour la mise en œuvre
- Affiner les idées
- Décider de mettre en œuvre ou d'abandonner une idée
- Déblocage pendant la phase de mise en œuvre
- Simulation éducatif





## **X. PREPARATION AUX ENTREVUES DE CANDIDATS**

### **Description:**

Dans ce cours, vous allez apprendre à préparer de façon efficace des entretiens vous permettant de trouver cette nouvelle recrue qui contribuera au succès de votre département et de votre entreprise.

### **Objectif:**

Dans ce cours vous allez préparer une entrevue.

#### **1. Se préparer à l'entrevue**

- Définissez les conditions d'accès au poste
- Sélectionnez une stratégie
- Choisissez les candidats pour les entretiens
- Laboratoire Educatif

#### **2. Faire passer un entretien à un candidat et effectuer le processus d'entretien**

- Débuter l'entretien
- Faire passer l'entretien au candidat
- Sélectionner le candidat
- Reconsidérer la recherche
- Laboratoire éducatif







## **XI. CE QUE FONT LES BONS DIRIGEANTS : LES 100 PREMIERS JOURS**

### **Description:**

Vos 100 premiers jours de travail en tant que nouveau dirigeant sont cruciaux pour votre réussite. Durant cette période d'orientation, vous voulez pouvoir apprendre à connaître au mieux votre équipe, leurs progrès et leurs priorités, les attentes de l'entreprise et vos responsabilités. Dans ce cours, vous gèrerez les éléments courants du travail, y compris les budgets, les plannings et les évaluations des performances. Vous éviterez les pièges fréquents de direction, résoudrez les conflits au sein de votre équipe et entraînerez les personnes à offrir de grandes performances. Ce cours est destiné à un large éventail de nouveaux dirigeants et membres de l'équipe envisageant de passer à des postes de direction.

### **Objectifs:**

Dans ce cours, vous apprendrez à vous faire un chemin en toute efficacité dans les 100 premiers jours de travail en tant que dirigeant.

#### **1. Assurez la transition**

- Positionnez-vous pour réussir
- Commencez la transition
- Gérez les éléments de base du travail
- Laboratoire de leçon

#### **2. Gérez une équipe gagnante**

- Entraîner pour de grandes performances
- Résoudre un conflit au sein de l'équipe
- Représentez votre équipe





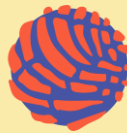
## **XII. GERER LES OBJECTIFS ORGANISATIONNELS**

### **Description:**

En accordant les objectifs de votre équipe avec ceux de l'organisation et en les atteignant, vous pourrez apporter une contribution efficace à cette organisation. En tant que directeur, vous dirigez une équipe censée contribuer à l'organisation, et vous êtes au bout du compte tenu responsable de ses performances. L'attention que vous portez à clarifier, atteindre les objectifs de votre équipe, et partager les informations que vous obtenez avec votre direction permettra à votre organisation d'évoluer de manière positive. En définissant des objectifs et en coachant les membres de l'équipe afin qu'ils atteignent ces objectifs, vous pourrez aider votre équipe et, en définitive, emmener votre organisation vers le succès. En tant que directeur, il est de votre responsabilité de définir les objectifs de votre équipe et de gérer leur travail. Les objectifs organisationnels peuvent souvent se perdre dans les couches de gestion et ne pas être communiqués aux contributeurs individuels. En l'absence d'objectifs, les employés peuvent ne pas ressentir de motivation ou peuvent même définir leurs propres objectifs à atteindre, ce qui peut entraîner des performances d'équipe médiocres et conflictuelles. Dans ce cours, vous allez développer les compétences nécessaires pour établir des objectifs tactiques pour votre équipe en fonction des directives organisationnelles et des objectifs généraux définis par votre responsable. Vous pourrez ainsi créer et gérer des plans d'action afin d'atteindre ces objectifs. Ce cours s'adresse aux employés professionnels responsables d'une équipe.

### **Objectifs:**

Dans ce cours, vous développerez les compétences nécessaires pour établir des objectifs tactiques pour votre équipe en fonction des directives organisationnelles et des objectifs généraux définis par votre responsable.



**1. Etablir des objectifs pour l'équipe**

- Clarifier les objectifs généraux d'une équipe
- Créer une carte des objectifs
- Traduire les objectifs généraux en objectifs tactiques
- Laboratoire de leçon

**2. Développer un plan d'équipe**

- Créer des plans d'action pour atteindre les objectifs
- Développer un plan de réserve
- Laboratoire de leçon.

**3. Accomplir le plan de l'équipe**

- Mettre en œuvre le plan d'action
- Evaluer la réussite
- Simulation



### **XIII. UTILISES LES DONNEES**

#### **Description:**

Aujourd'hui, l'ère de l'information a créé un environnement professionnel guidé par les données. Il est donc essentiel de fournir rapidement les bonnes informations aux bonnes personnes de la façon la plus efficace. Votre capacité à utiliser des données pour communiquer de manière claire et succincte vous permettra d'atteindre vos objectifs de business et professionnels. Ce cours s'adresse à un large éventail de responsables et de membres d'équipe devant utiliser efficacement des données pour communiquer.

#### **Objectifs:**

Dans ce cours, vous déterminerez comment préparer et présenter les données pour une communication efficace.

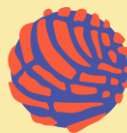
##### **1. Organiser les données**

- Interpréter vos données
- Préparer votre dossier à l'aide des données
- Convaincre votre public
- Simulation

##### **2. Présenter les données**

- Déterminer les supports visuels appropriés
- Délivrer votre message
- Gérer les mauvaises nouvelles
- Adapter votre approche
- Laboratoire de leçon





## XIV. GESTION DES PERSONNES

### GERER DES EQUIPES MULTI-GENERATIONNELLES : EXPLOITER LES CAPACITES DES EQUIPES INTERGENERATIONNELLES

#### Description:

Vous êtes responsable d'une équipe composée de membres de différentes générations et devez les amener à coopérer, à collaborer et à délivrer des performances maximales. Les différences des générations peuvent interférer avec la réalisation des objectifs de l'équipe. En reconnaissant les générations représentées au sein de votre équipe et en identifiant l'influence de leurs vies respectives sur leurs attentes et leur style de travail, vous pourrez développer des stratégies afin de résoudre les différences et de maximiser les performances. Vous serez capable d'anticiper les problèmes potentiels entre les générations avant qu'ils ne surviennent et saurez tirer profit des atouts des membres de différentes générations pour créer un environnement de travail harmonieux et productif. De plus, vous saurez attirer, recruter et retenir les membres des générations choisies qui compléteront les styles de travail représentés dans votre équipe. Les responsables des équipes multi-générationnelles qui doivent résoudre les problèmes et diriger leurs membres afin qu'ils offrent la meilleure des performances.

#### Objectifs:

Dans ce cours, vous reconnaîtrez comment les différences générationnelles affectent la performance et la conduite de votre équipe, vous changerez le comportement problématique, tirerez profit des avantages générationnels et vous embaucherez pour les retenir des membres d'une génération spécifique afin de compléter votre équipe.





### **1. Promouvoir les compétences d'une équipe multi-générationnelles**

- S'adapter aux équipes multi-générationnelles
- Maximiser le potentiel des générations
- Collaborer avec les générations
- Coacher les générations composant votre équipe
- Faire passer un entretien aux candidats multi-générationnels à un poste
- Retenir les employés intergénérationnels
- Simulation.

### **2. Gérer les problèmes intergénérationnels sur le lieu de travail**

- Etablir les attitudes de votre propre génération
- Renforcer les attentes en termes de performances
- Communiquer efficacement avec votre équipe
- Motiver votre équipe
- Simulation

### **3. Gestion des conflits**

- Reconnaître le conflit
- Identifiez votre réaction personnelle au conflit
- Développer une attitude saine vis-à-vis du conflit
- Evaluer la situation
- Eviter l'escalade du conflit
- Laboratoire de leçon

### **4. Répondre au conflit**

- Ecouter activement
- Communiquer efficacement
- Répondre aux tactiques négatives
- Laboratoire de leçon

### **5. Résoudre le conflit**

- Identifiez la source du conflit
- Déterminer la meilleure solution
- Appliquez la solution
- Laboratoire



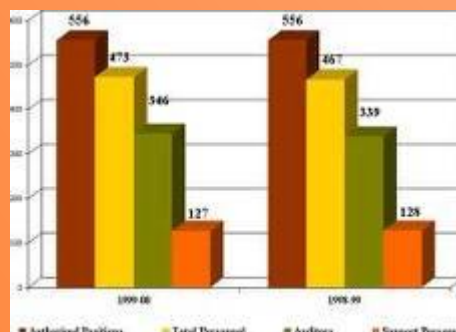
## XV. Gestion du changement destinée aux employés

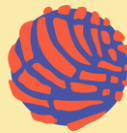
### Description:

Dans ce cours, vous apprendrez à trouver des méthodes pour résoudre les problèmes liés à un changement dans votre environnement professionnel. Vous apprendrez à anticiper et gérer efficacement une situation de changement. Vous apprendrez également à définir le changement, trouver des méthodes de gestion du changement, établir un processus psychologique pour aborder une période de transition, vous y préparer et l'accepter de manière constante.

### Objectifs:

Ce cours ne permettra à toute personne du monde de l'entreprise d'affronter les changements constants en s'y adaptant. Ce cours permet aux étudiants d'identifier des méthodes pour résoudre les problèmes consécutifs au changement dans un environnement professionnel. Les étudiants comprendront ce qu'est la gestion du changement et identifieront les stratégies permettant de s'y préparer efficacement, en modérant leurs réactions pour devenir plus tard des vecteurs du changement dans leur vie professionnelle.





### **MODULE 1 : Compréhension du changement**

- Évaluez votre réaction au changement
- Surmontez le stress
- Surmonter la crainte
- Conduire des entretiens à titre informatif
- Laboratoire éducatif

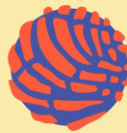
### **MODULE 2 : Analyse du changement**

- Procéder à une analyse du changement
- Étudier la concurrence
- Simulation d'activité

### **MODULE 3 : Accepter le changement**

- Anticiper le changement
- Identifiez les meilleures méthodes pour réinterpréter le changement
- Trouvez les meilleures pratiques pour accepter le changement
- Laboratoire éducatif





## **XVI. Leadership**

### **Description:**

Ce cours fait partie de la série Bases de la gestion. En apprenant et en mettant en pratique les principes de base d'une direction efficace, vous pouvez faire de vous un dirigeant dynamique. Ce cours vous aidera à apprendre comment quelques stratégies vous donneront des connaissances que vous pourrez appliquer à presque toutes les situations de direction.

### **Objectifs:**

Dans ce cours, vous identifierez comment l'apprentissage de stratégies de direction peut vous donner les connaissances dont vous avez besoin pour devenir un dirigeant.





### **MODULE 1 : Comprendre la motivation**

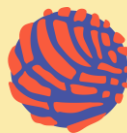
- Reconnaître l'importance de la motivation
- Evaluer les niveaux de motivation des employés
- Répondre aux besoins motivationnels de l'employé
- Simulation éducative

### **MODULE 2 : Motiver les employés**

- Retenir les bons employés
- Communiquer efficacement
- Clarifier les attentes
- Fournir un feedback efficace
- Fixer des objectifs
- Choisir des récompenses
- Simulation éducative

### **MODULE 3 : Favoriser l'auto-motivation chez les employés**

- Favoriser l'auto-motivation
- Créer un lien avec l'entreprise
- Offrir des opportunités d'évolution professionnelle
- Créer un sentiment d'accomplissement
- Favoriser l'enthousiasme
- Simulation éducative



## **MODULE 4 : Capacité à diriger dans la pratique**

### **Description:**

Les nouveaux managers et collaborateurs cherchant à développer de façon pratique leur capacité à diriger avec des compétences pratiques.

### **Objectifs:**

Dans ce cours, vous allez apprendre des compétences pratiques de leadership.

#### **1. Faire la transition de collaborateur individuel**

- Définir la capacité de diriger
- Identifier votre style de direction
- Redéfinir votre rôle
- Atelier

#### **2. Mise en place d'une équipe efficace**

- Mettre en place une équipe efficace
- Coach de performance
- Influencer pour obtenir des résultats
- Responsabiliser les membres de votre équipe
- Mener votre équipe à travers les étapes du changement organisationnel
- Atelier

#### **3. Diriger différents types d'équipes**

- Travailler avec différents types d'équipes
- Surmonter les obstacles à la communication
- Résoudre les problèmes entre les membres de l'équipe
- Atelier

#### **4. Alignement de votre stratégie sur les objectifs de l'entreprise**

- Identifier les valeurs fondamentales
- Rédiger un énoncé de vision
- Etablir une mission
- Développer les objectifs
- Atelier



## **MODULE 5 : Les femmes dans le leadership : Atteindre l'excellence en termes de leadership grâce à une communication efficace**

### **Description:**

Le public cible de ce cours se compose de femmes cherchant à faire avancer leur carrière professionnelle, à développer leurs compétences de leadership et à devenir dirigeantes au sein de leur société. Il s'adresse également aux professionnels sur le lieu de travail, notamment aux responsables et dirigeants qui souhaitent en savoir plus sur les femmes dans le leadership.

### **Objectifs:**

Dans ce cours, vous reconnaître les traits de leadership et comparer vos propres styles de leadership à ceux que vous avez identifiés. Vous allez apprendre à exercer des compétences de leadership efficaces et à contourner les difficultés qui empêchent ou limitent la progression des femmes dirigeantes dans leur carrière.

#### **1. Atteindre l'excellence en leadership grâce à une communication efficace**

- Faire preuve de clarté dans la communication
- Livrer des critiques constructives
- Résoudre le conflit
- Simulation

#### **2. Diriger des personnes au sein d'une société**

#### **3. Diriger les membres d'une société**

- Reconnaître votre potentiel de leadership
- Tirez profit de vos forces uniques de leadership
- Simulation

#### **4. Surmonter les difficultés fréquentes relatives au leadership**

- Réagir face à une résistance face à votre leadership
- Gravier l'échelon suivant de l'échelle sociale
- Simulation



## **XVII. NEGOCIATION**

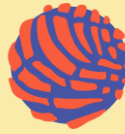
### **Description:**

En vous préparant aux négociations, vous apprendrez comment créer un état d'esprit adéquat et comprendrez comment mettre en place une relation d'affaires positive avec une autre partie avant de passer aux négociations.

### **Objectifs:**

Dans ce cours, vous allez exécuter les étapes de base de la négociation commerciale.





## **MODULE 1 : CHOISIR UNE STRATEGIE DE NEGOCIATION**

- Se préparer à négocier
- Développer un état d'esprit de réussite
- Enquêter sur l'autre partie
- Déterminer la valeur de l'élément négocié
- Déterminer le lieu ou vous souhaitez conduire vos négociations
- Etablir vos meilleurs et vos pires résultats acceptables
- Trouvez votre meilleure solution de rechange (BATNA)
- Atelier

## **MODULE 2 : INITIER UNE NEGOCIATION : ETABLIR LES REGLES DU JEU**

- Etablissez un rapport
- Etablir votre état
- Choisissez la méthode de communication pour négocier
- Etablir les règles d'engagement
- Fixer une échéance
- Déterminer comment les résultats de la négociation seront communiqués et mise en œuvre
- Atelier éducatif

## **MODULE 3 : NEGOCIATION**

- Encourager l'autre partie à faire la première proposition
- Faire la première proposition
- Contrer l'offre ou la proposition
- Accepter une offre ou suspendre les négociations
- Surmonter une impasse
- Atelier



#### **MODULE 4 : SUIVI**

- Evaluation du succès de la négociation
- Suivi de la relation
- Atelier

#### **MODULE 5 : NEGOCIER DANS LES CIRCONSTANCES SPECIALES**

- Négociation interculturelle
- Négociation intergénérationnelle
- Négociations avec les superviseurs et les employés
- Ateliers

#### **MODULE 6 : COMPETENCES DE NEGOCIATION EN ACTION**

##### **Description:**

Professionnels des affaires qui veulent ou qui ne veulent pas être dans une position de responsable et souhaitent développer des compétences de négociation.

##### **Objectifs:**

Dans ce cours, vous allez exécuter les étapes de base de la négociation commerciale.



## **XVIII. SERVICE CLIENT : COMPETENCES EN MATIERE DE SERVICE AUX CONSOMMATEURS.**

### **Description:**

Dans ce cours, vous allez apprendre les principes et compétences que vous pouvez utiliser en tant que représentant de services à distance.

### **Objectifs:**

Dans ce cours, vous allez entraîner vos compétences et appliquer les principes pour apporter un service à distance de qualité à la clientèle, par téléphone et par Internet.







**1. Gérer le premier contact du client**

- Accepter le contact d'un client
- Se montrer préoccupé par l'état émotionnel d'un client
- Faire face à votre propre état émotionnel
- Laboratoire de leçon

**2. Résoudre les problèmes posés par les clients**

- Evaluer les problèmes posés par les clients
- Apporter des solutions
- Négocier pour parvenir à une solution
- Laboratoire

**3. Mettre un terme aux communications**

- Inciter les clients à acheter d'autres produits
- Conclure un entretien avec le client
- Assurer un suivi
- Eloigner le stress
- Laboratoire de leçon



## **XIX. SERVICE CLIENT : RELATION CLIENTS.**

### **Description:**

Fournir un service client de qualité garantit que chaque contact avec votre entreprise est une expérience positive. Vos clients vont des clients externes aux employés en internes d'autres services. Connaître la façon de fournir le même niveau de service à tous les clients enrichira le temps que vous passez au travail en établissant des relations professionnelles positives. La reconnaissance des questions importantes à l'aide des interactions clients augmente votre capacité à résoudre les problèmes et fait naître des solutions positives. Appliquer ces connaissances à l'évolution des services et des désirs des consommateurs vous permet de contribuer à la croissance de l'entreprise et de rendre la vie du client un peu plus facile. Dans ce cours, vous pourrez explorer le contexte et les techniques d'interactions avec les clients.

### **Objectifs:**

Dans ce cours, vous explorez le contexte et les techniques d'interactions avec les clients.





**1. La valeur du service client**

- Comprenez le service client
- Service à la clientèle et motivation
- Faire la différence avec le service à la clientèle

**2. Les clients définissent le succès**

- Tendances du service client
- L'équation du service

**3. La différence, c'est vous !**

- La dimension humaine
- Application de la dimension humaine
- Simulation

**4. Aborder les clients difficiles**

- Le client déraisonnable
- Le client en colère
- Le collègue qui n'aide



**5. La valeur du service client**

- Comprenez le service client
- Service à la clientèle et motivation
- Faire la différence avec le service à la clientèle

**6. Les clients définissent le succès**

- Tendances du service client
- L'équation du service

**7. La différence, c'est vous !**

- La dimension humaine
- Application de la dimension humaine
- Simulation

**8. Aborder les clients difficiles**

- Le client déraisonnable
- Le client en colère
- Le collègue qui n'aide



## Management, Stratégie et organisation.

Le pilotage des entreprises, leur management, est tributaire de l'influence des multiples phénomènes : économiques, environnementaux, sociaux, technoscientifiques, etc.

Les facteurs qui influencent au premier chef la direction des entreprises en ce début du 21<sup>e</sup> siècle sont reliés entre eux, enchevêtrés. Toutefois, deux dimensions prennent le pas sur les autres causes : il s'agit de la mondialisation accélérée des activités humaines et de la puissance croissante de la techno-science (les multiples sciences considérées dans leurs applications techniques.) L'une et l'autre intensifient la concurrence.

Les concepts abordés sont les suivants :

### 0. Chapitre 1 : Introduction

#### Module 1

- ✚ Définition de la globalisation
- ✚ Les deux composantes du Management
- ✚ Les deux perspectives de l'Analyse Stratégique
- ✚ Les deux niveaux du Management.
- ✚ Le Processus de Management
- ✚ La Culture stratégique
- ✚ Le Management Stratégique : trois dimensions
- ✚ L'Importance de la décision dans le Management
  - Les types de décisions
  - Le processus de décision
  - Rationalité ou irrationalité de la décision



# LA STRATEGIE

## Chapitre 2 : La Démarche Stratégique

### **Module 1 : Le processus stratégique**

- Le concept de la planification
- L'évolution de la notion de démarche stratégique : l'influence du contrôle budgétaire ; la politique générale et l'école de Harvard ; la planification stratégique ; la planification douce ou le Soft Management ; La vision stratégique ; une diversité de processus.
- Les différentes étapes de la démarche stratégique : le diagnostic ; l'écart stratégique ; la décision stratégique ; les plans opérationnels ; les budgets ; le contrôle ; les stratégies de rupture

### **Module 2 : Les objectifs de l'entreprise**

- La finalité de l'entreprise : les fonctions pratiques des objectifs
- La diversité des objectifs.

### **Module 3 : Les grandes Orientations**

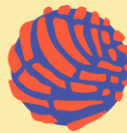
- Diverses finalités, divers modes de gouvernance
- Le développement durable

### **Module 4 : Les méthodes de fixation des objectifs**

- Une approche normative
- Une approche descriptive
- Le processus de formulation des objectifs

### **Module 5 : Le nécessaire pragmatisme**

- La réconciliation des perspectives externes et internes
- Les contraintes
- Les stratégies dans la pratique.



## Chapitre 3 : Le diagnostic Stratégiques

- **Module 1 : Les préalables au diagnostic stratégique**
  - La séquence diagnostic-décision stratégique
  - Les deux perspectives de l'analyse stratégique
  - La segmentation stratégique
  - L'internalisation versus l'externalisation du diagnostic
  - Les outils du diagnostic stratégique
- **Module 2 : Le diagnostic Stratégique Externe**
  - L'environnement global
  - L'analyse du secteur
  - Les facteurs clés de succès
  - La méthode des scénarii.
- **Module 3 : Le diagnostic stratégique interne**
  - Les fonctions et les processus
  - La chaine de la valeur
  - Les ressources et les compétences
  - La plate-forme stratégique
  - Les contraintes financières du diagnostic
- **Module 4 : La synthèse du diagnostic stratégique**
  - L'analyse SWOT
  - Les Matrices de portefeuille d'activités.



## 2. LES STRATEGIES BUSINESS

### Chapitre 1 : Les facteurs de Performance dans une activité

#### **Module 1 : Le cycle de vie : la relation ventes-temps**

- Présentation du cycle de vie
- La droite d'expérience : la relation coût unitaire-expérience
- La position de leader
- La mobilisation des compétences de l'entreprise

#### **Module 2 : Les stratégies business**

- Les stratégies génériques
- La classification de Porter
- La boussole stratégique prix-valeur
- Technologie and stratégie business
- Stratégie générique et type d'industrie

#### **Module 3: L'hyper compétition**

- Qu'est ce que l'hyper compétition ?
- L recherche d'avantages Concurrentiels
- Le continuous morphing
- Les axes d'exploitation de ressources

### Chapitre 2 : Les stratégies corporate

#### **Module 1 : La spécialisation**

#### **Module 2 : La diversification**

- Définition
- Les motifs de diversification
- Les axes de diversification
- Le balancier stratégique

#### **Module 3 : L'intégration verticale**

#### **Internationalisation**

- Les finalités de l'internationalisation
- Les stratégies d'internationalisation
- La mise en œuvre de l'internationalisation.





## Chapitre 2 : La Mise en Œuvre des Stratégies

### **Module 1 : les difficultés de mise en œuvre**

- Les contraintes de mise en œuvre
- Le poids du passé
- La maturité du secteur
- Et aujourd'hui

### **Module 2 : Les stratégies de développement**

- La croissance interne
- La croissance externe

### **Les stratégies de désengagement**

- L'abandon
- L'externalisation (outsourcing)

### **Les stratégies de partenariat**

- Les caractéristiques des partenariats
- Les raisons des partenariats
- Les conditions de réussite des partenariats
- Le Management d'un partenariat
- Alliance ou Fusion ?

### **La mise en œuvre opérationnelle de la stratégie**

- La vérification de la faisabilité des choix stratégiques
- L'établissement du business plan
- La définition des responsabilités de mise en œuvre
- Le tableau de bord prospectif
- L'alignement managérial



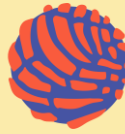
## L'ORGANISATION

Le management est composé de stratégie et d'organisation. Ces deux facettes sont indissociables. Nous avons vu que les choix stratégiques nécessitent une organisation adaptée pour être mise en œuvre. L'observation des entreprises montre que les décisions stratégiques les plus pertinentes ne sont que des vœux pieux sans une mise en œuvre organisationnelle efficace. L'organisation qui permet la mise en œuvre de la stratégie est multiple.

L'organisation repose tout d'abord sur les structures formelles, c'est-à-dire sur des organigrammes définissant la répartition des responsabilités, les niveaux de prise de décision, les mécanismes de coordination. Si les structures des entreprises ont longtemps été caractérisées par la hiérarchie et leur caractère vertical, nous verrons que les structures actuelles deviennent plus plates.

L'organisation est ensuite composée d'hommes et de femmes sans l'adhésion desquels la performance de l'entreprise est moindre. L'animation des hommes nécessite que l'entreprise répond aux motivations de ses membres, qu'elle choisisse, selon les circonstances, des styles de direction et une culture adaptés, qu'elle mobilise les énergies au travers d'une vision d'entreprise.

Enfin, dans un contexte où l'avantage concurrentiel s'exprime de plus en plus en termes de réactivité et capacité de création de nouvelles compétences, la maîtrise des processus organisationnels de changement devient la clef de la réussite.



## Chapitre 1 : Les structures organisationnelles

En tant que force ordnatrice, la direction générale a pour tâche de modeler l'architecture générale de l'organisation. Quels sont les principes sur lesquels repose cette structure ? Quels sont les types de structures qui peuvent être envisagés ? Cette partie du cours à ces questions.

### **Module 1 : les choix fondamentaux de l'organisation**

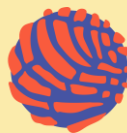
- Spécialisation du travail
- La répartition de l'autorité
- La décentralisation
- La coordination
- L'équilibre différenciation-Intégration

### **Module 2 : Les configurations structurelles**

- Les composantes de l'organisation
- Les configurations de Mintzberg
- Les facteurs de contingence des configurations

### **Module 3 : Les structures dans la pratique**

- L'organigramme
- Les structures types
- Les structures transversales
- L'organisation de l'entreprise multinationale
- Vers de nouvelles structures
- Structure et performance



## Chapitre 2 : L'animation des hommes

Tout groupement humain, quel que soit, exige, pour subsister, que ses membres se conforment à des règles communes, quitte à les contraindre s'il le faut. L'exercice du pouvoir est donc nécessaire dans l'organisation. Le pouvoir est traditionnellement défini comme « la capacité dont dispose X de faire faire à Y une chose que Y n'aurait pas faite sans l'intervention de X »...C'est pourquoi le commandement dans l'entreprise moderne perd son caractère disciplinaire pour se transformer en animation des personnes. Ce chapitre nous aide à en approfondir :

### **Module 1 : Les catégories fondamentales du commandement**

- L'autorité
- La responsabilité

### **Les styles de direction et leurs déterminants**

- La distinction entre Manager et Leader
- L'influence de la personnalité des dirigeants
- L'influence de l'orientation des dirigeants
- L'influence des motivations des subordonnés
- L'influence du caractère des subordonnés
- L'influence des facteurs de satisfaction.

### **Un style de direction idéal**

- E continuum des styles de direction
- Le choix d'un style de direction
- Une explication de la contingence : la stratégie de l'acteur
- Des styles de direction aux systèmes d'organisation
- Le « bon » manager

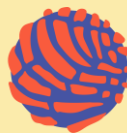
### **La culture d'entreprise**

- Les composantes de la culture
- La gestion de la culture ?
- La culture de l'entreprise virtuelle

### **La mobilisation des hommes**



- La vision
- L'éthique de l'entreprise
- La responsabilité sociale de l'entreprise (RSE)
- Le coaching
- Apprendre à gérer le stress
- Le futur



## LE CHANGEMENT STRATEGIQUE

Les choix stratégiques et organisationnels ne sont rien sans la maîtrise des processus de changement et l'apprentissage. Dans cette partie, nous abordons d'abord, la question du changement dans l'organisation, puis les conditions de l'apprentissage organisationnel.

### Chapitre 1 : Le changement organisationnel

#### **Module 1 : Les sources d changement**

- Les sources de du changement
- Les étapes du changement
- Le contexte du changement stratégique
- Les forces en présence
- Typologie des changements
- L'acceptation du changement
- Piloter le changement
- Les cycles de vie des organisations

#### **L'apprentissage organisationnel**

- La nécessité de l'apprentissage organisationnel (Organisational learning)
- L'entreprise apprenante (learning organisation)
- L'entreprise mémoire
- Les types d'apprentissage
- Les conditions de l'apprentissage organisationnel
- La pratique du management des connaissances






## **LE MANAGEMENT DES PETITES ENTREPRISES**




Pendant longtemps, le monde des petites entreprises est resté un continent inexploré parce que négligé par les pouvoirs. Depuis quelques années ces firmes sont l'objet d'une grande sollicitude : même pour les gestionnaires.

Les petites entreprises sont difficiles à définir en raison de leur hétérogénéité. On utilise souvent les termes de PME ou PMI et, caractérisant ces organisations par les effectifs employés, on fixe leur limite à 200 voire à 500 personnes. Toutefois, il existe bien des différences entre l'entreprise artisanale où n'opèrent que le patron ou un ou deux ouvriers et la moyenne entreprise industrielle de 400 employés qui s'apparente davantage à une grande firme qu'à un artisan.

### **Module 1 : la fragilité des petites entreprises**

-  Les faiblesses managériales du chef
-  Un management erratique de la petite entreprise
-  La déficience financière structurelle

### **Module 2 : Le diagnostic stratégique**

-  Les dimensions du diagnostic managérial
-  Des grilles d'analyse pour prendre une décision
-  Des remèdes pour les petites entreprises



### **DEROULEMENT D'UNE FORMATION**

- Audit des besoins en formation et définition des objectifs visés.
- Élaboration d'un plan de formation adaptable aux priorités de l'entreprise.
- Rédaction et formalisation des objectifs, programmes, méthodes, durée, planning, coût.
- Un suivi approfondi ainsi qu'une mise en application sur le terrain
- Remise aux stagiaires des supports pédagogiques sous forme de livret ou CD.



C.E.N.E.C : CENTRE D'EXCELLENCE NUMÉRIQUE ET  
D'ÉDUCATION CONTINUE.  
*CATALOGUE DES FORMATIONS*



**Tour ERNST & YOUNG 9-11 Allée de l'arche**  
**92671 Paris La Défense**  
**FRANCE**  
[www.cenecformation.com](http://www.cenecformation.com)



**Sheepmoor Avenue, Dublin 15, IRELAND**  
**Tel: 00353877057251**  
Mail à: [augustin@cenec-group.com](mailto:augustin@cenec-group.com)