



# Catalogue Formations

2026

**PRO** / **FYL**

Conseil & Formation

# **Bienvenue dans notre univers de Formation !**

## **Conseil et accompagnement**

Notre équipe pédagogique vous accompagne dans la mise en œuvre de votre plan de développement des compétences, que ce soit à travers des actions de formation ou d'alternance.

Chacun de nos parcours est unique :

- Nous déterminons ensemble Vos besoins et Vos attentes, qu'ils soient collectifs ou individuels,
- Nous construisons vos parcours de formation sur mesure,
- A la suite des évaluations de fin de parcours nous élaborons avec vous votre plan d'actions vous assurant ainsi un suivi de qualité durant la mise en pratique de vos acquis.

Les formations sont déployées dans un délai de 15 à 30 jours après la signature de la convention ou du contrat de formation.

## **Recrutement**

Nous vous aidons dans le recrutement en vous proposant des profils commerciaux adaptés à vos besoins.

## **Formation de vos collaborateurs**

Faites face aux mutations technologiques et économiques en proposant à certains de vos salariés un parcours en alternance, associant des enseignements pratiques et théoriques.

**Lila Yahiaoui**  
**Directrice**

# Nos certifications



**94% Satisfaction client**



**France  
Travail**

**4,7/ 5**



MINISTÈRE  
DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI,  
DE LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE  
ET DU DIALOGUE SOCIAL



**ACADÉMIE  
DE LYON**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



La certification qualité a été délivrée par **AFNOR Certification**  
au titre des catégories d'actions suivantes :  
**ACTIONS PERMETTANT DE FAIRE VALIDER LES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE**  
**ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE**

Centre certificateur agréé par le Ministère  
du travail et de l'emploi, de la formation  
professionnelle et du dialogue social.



PRO-FYL est sensible aux enjeux de la formation pour les personnes en situation de handicap. Pour celles et ceux qui se trouvent dans cette situation, nous vous remercions de nous indiquer les adaptations raisonnables dont vous avez besoin.

# Nos modalités de formation



Action de formation en situation de travail



Formation en intra ou Inter



Formation à distance/  
blended learning

# Sommaire

Ventes - Relation Clients

Gestion administrative - Bureautique

Marketing et Communication

Management et RH

Santé - Sécurité et Prévention

Langues

Efficacité personnelle

VAE



IA – Intelligence Artificielle - **Nouveau**

# Vente-Relation Clients

Code	Modalités	Formations
Réf FF-COMMER-001	AFEST/Présentiel/FOAD	Techniques de vente à distance
Réf FF-COMMER-002	AFEST/Présentiel/FOAD	Vente additionnelle en face à face
Réf FF-COMMER-003	AFEST/Présentiel/FOAD	Vente additionnelle en appel entrant
Réf FF-COMMER-004	AFEST/Présentiel	Merchandising
Réf FF-COMMER-005	AFEST/Présentiel	Perfectionnement de la Relation Clients

# Techniques de vente à distance

Bien qu'indispensable, la téléprospection est redoutée au sein des équipes commerciales. Seuls 50% des vendeurs relancent leurs clients ! Pourtant le développement de votre activité passe forcément par la phase de prospection téléphonique. Ensemble, développons les compétences de vos équipes internes, augmentons vos taux de contact et améliorons les performances commerciales de vos équipes.



**1 minimum - 4 maximum**



**2 jours - 14 h**



**En Intra ou inter**

## Pré-requis

Connaître les différentes étapes de la vente  
Bon relationnel  
Être à l'aise au téléphone.

## A qui s'adresse cette formation

Chefs d'entreprise, consultants, commerciaux sédentaires, assistants commerciaux.

## Méthode pédagogique

- Partie théorique
- Cas pratiques : rédaction d'un argumentaire, simulations d'appels, mise en situation, jeux de rôle

## Objectifs

- Définir la cible et mettre en place des objectifs commerciaux
- Rédiger son argumentaire
- Passer le barrage secrétaire
- Obtenir le bon interlocuteur
- Traiter les objections
- Obtenir un rendez-vous physique
- Relancer

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

### Module 1 : partie théorique

Définition de la téléprospection

Préparer sa prospection téléphonique - Quelles sont les étapes clés?

Rédaction de l'argumentaire



## **Module 2 : Lancement de la prospection en double écoute**

Se fixer des objectifs SMART

Franchir les barrages

Réussir sa prise de contact et présentation de son offre

Réponse aux objections du prospect/client

Qualification de l'appel

Organisation du suivi des prospections et des relances

Préparation des RDV

## **Module 3 : Suivre ses résultats et définir ses axes d'amélioration**

Reporter ses résultats sur les tableaux de suivi



# Vente additionnelle face à face

La vente additionnelle permet d'augmenter de façon significative votre panier moyen, pourtant elle n'est pas toujours un réflexe. Cette formation complète va vous permettre de maîtriser les différentes techniques de vente complémentaire avec une hausse potentielle de 15 à 25% de votre chiffre d'affaires et de votre marge.



**1 minimum - 8 maximum**



**4 jours - 28 h**



**En Intra ou inter**

## Pré-requis

Aucun

## A qui s'adresse cette formation

Vendeurs en magasins de détails, magasins spécialisés

## Méthode pédagogique

Approche théorique et jeux de rôle  
Mise en situation réelle en doublon

## Objectifs

- Savoir accueillir le client
- Se présenter, présenter sa société et ses produits/services
- Réaliser des ventes additionnelles et augmenter le panier moyen
- Fidéliser sa clientèle

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

L'accueil en face à face

Proposer des produits/services complémentaires

Fidéliser le client



# Vente additionnelle en appel entrant

Chacun de vos appels entrants est une occasion de fidéliser et de développer vos ventes. Proposer un produit ou un service complémentaire doit être un réflexe au sein de vos équipes. Après une partie théorique, place à l'action en situation réelle et en double écoute, pour une mise en application immédiate et une évaluation à chaud des acquis.



**3 minimum - 8 maximum**



**2 jours - 14 h**



**En Intra ou inter**

## Pré-requis

Le goût pour le relationnel, l'endurance, la capacité à prendre du recul

## A qui s'adresse cette formation

Téléconseillers, chargés d'accueil téléphonique, commerciaux

## Méthode pédagogique

- Rédaction d'un argumentaire de vente et simulation d'appels
- Mise en situation réelle en double écoute

## Objectifs

- Maîtriser les enjeux de l'appel entrant
- Qualifier la base de données clients
- Acquérir les techniques de vente additionnelle (Cross Selling) en réception d'appels
- Proposer des offres de fidélisation du client

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

Une 3ème journée est organisée 1 mois après pour un suivi des objectifs fixés lors de la formation et dresser un bilan des résultats obtenus.

## Le programme

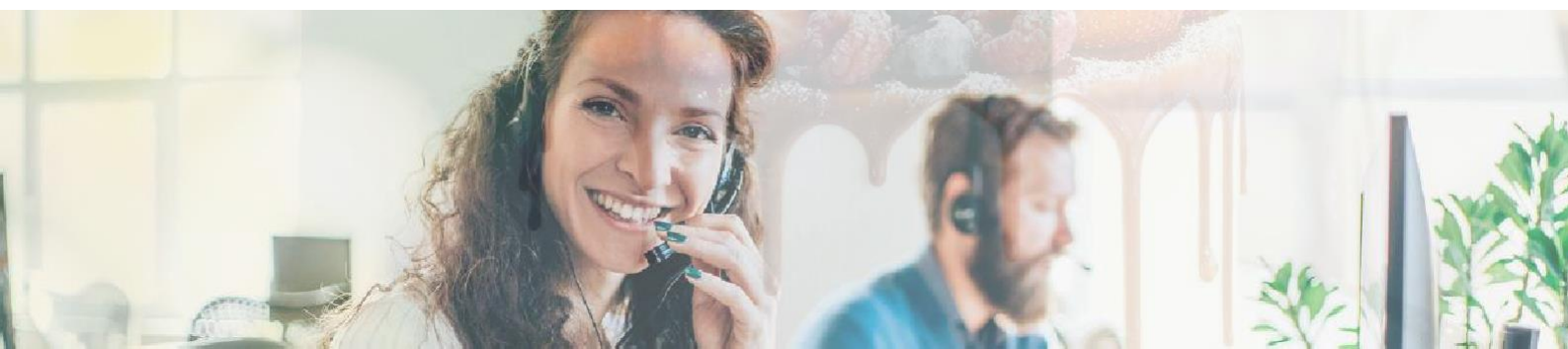
Retour d'expérience

Les fondamentaux de l'appel entrant

Répondre à la demande du client / Identifier les opportunités de vente

Vendre le service/produit complémentaire

Fidéliser les client



Comment adapter le merchandising à son activité et son point de vente ? Des techniques à maîtriser pour développer l'attractivité de son magasin et de ses produits.



**1 minimum - 8 maximum**



**4 jours - 28 h**



**En Intra ou inter**

## Pré-requis

Aucun

## A qui s'adresse cette formation

Vendeurs en magasins de détails, magasins spécialisés

## Méthode pédagogique

Approche théorique et jeux de rôle

Mise en situation réelle en doublon

## Objectifs

- Savoir accueillir le client
- Se présenter, présenter sa société et ses produits/services
- Réaliser des ventes additionnelles et augmenter le panier moyen
- Fidéliser sa clientèle

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Styles et tendances

Les styles d'aujourd'hui

Mixage style et couleurs

Lumières et mobiliers

L'agencement pour un message réussit



# Perfectionnement de la relation client

La relation client est devenue un axe indispensable de développement d'une entreprise. Un client satisfait en parle à 8 personnes, un client mécontent à des milliers. Il s'agit donc d'une étape déterminante dont va dépendre la suite de votre relation avec votre client/prospect. Cette formation vous permettra de répondre à ces objectifs en vous assurant un stage parfaitement opérationnel.



**1 minimum - 8 maximum**



**2 jours - 14 h**



**En Intra ou inter**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Aux hôtes et hôtesse d'accueil, standardistes, chargés de relation clients, responsables ADV
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partie théorique</li> <li>Etudes de cas, jeux de rôle, simulations et mise en situation</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer la qualité de l'accueil physique et téléphonique</li> <li>Maîtriser les clés d'un Service Après-Vente efficace</li> <li>Comprendre l'importance du SAV dans la relation client et l'image de l'entreprise</li> <li>Gérer les situations conflictuelles, valoriser le SAV pour optimiser la satisfaction du client et sa fidélité</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation Un bilan de suivi est planifié 2 mois après pour un suivi des objectif-

## Le programme

Les enjeux de la relation client

La conduite d'un entretien SAV avec méthode et efficacité

Le suivi et la gestion de la relation client

Optimisation de son organisation et les outils de suivi



# Gestion administrative- bureautique

Code	Modalités	Formations
Réf FF-BUR-001	AFEST/Présentiel	<b>Devenir assistant/e administratif/ve</b>
Réf FF-BUR-002	AFEST/Présentiel	<b>Pack-Office (Niveau 1)</b>
Réf FF-BUR-003	AFEST/Présentiel	<b>Pack-Office (Niveau 2)</b>
Réf FF-BUR-004	AFEST/Présentiel	<b>Réussir sa communication écrite et orale</b>

# Devenir assistant/e administratif/ve

Le domaine du secrétariat est l'un des plus importants en France. Les emplois se situent, en effet, sur tous les secteurs d'activité : du bâtiment et TP aux sociétés de services, en passant par les industries... Avec cette formation, apprenez les bases de la bureautique et de la communication.



**1 minimum - 8 maximum**



**13 jours - 96 h**



**En Intra ou inter**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Toute personne souhaitant utiliser le pack office pour des besoins professionnels
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation collective des outils sur vidéoprojecteur</li> <li>• Exercices individuels</li> <li>• Evaluation de fin de stage</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre le rôle d'un assistant/e</li> <li>• Utiliser le pack office</li> <li>• Gérer le stress et les priorités</li> <li>• Savoir communiquer à l'orale et à l'écrit</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Definir le rôle de l'assistant/e

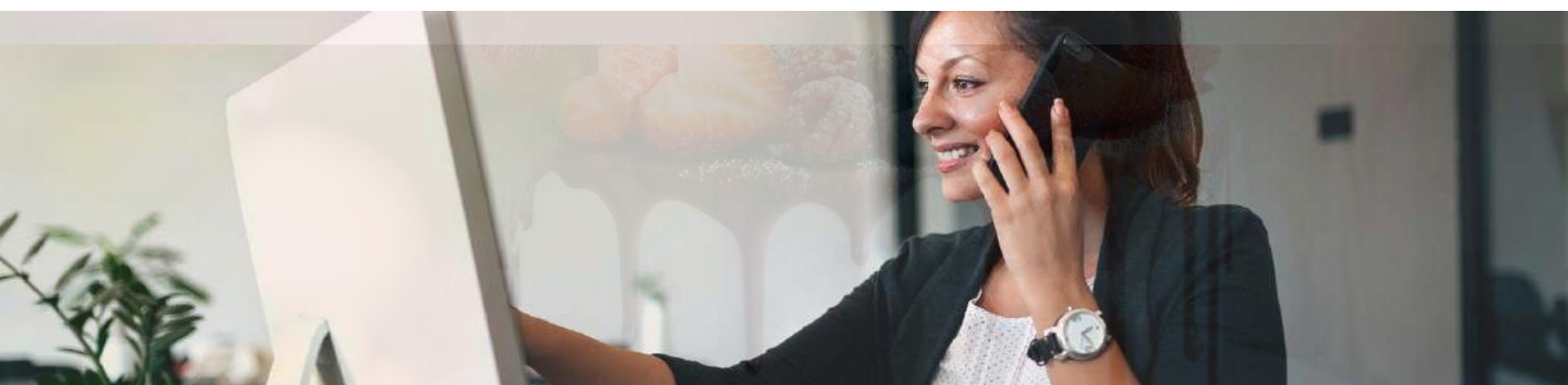
Pack Office et environnement Windows

Réussir sa communication écrite et orale

Gestion du temps et des priorités

Mise en place des outils de gestion et de pilotage

Gestion du stress



# Pack Office ( Niveau 1)

Réf FF-BUR-002

La maîtrise des outils informatiques est aujourd'hui indispensable aussi bien d'un point de vue professionnel que personnel. Le gain de temps et la perte de productivité peuvent être considérables en cas de lacunes. Cette formation complète vous permettra de maîtriser les outils de base de la bureautique.



**3 minimum - 8 maximum**



**3 jours - 21 h**



**En Intra ou en inter**

## Pré-requis

Aucun

## A qui s'adresse cette formation

Débutants en informatique

## Méthode pédagogique

- Présentation collective des outils sur vidéoprojecteur
- Exercices individuels
- Simulation en situation de travail

## Objectifs

- Apprendre à utiliser l'outil informatique et son environnement
- Utiliser les outils de base : Word, Excel, Power Point
- Utiliser Internet
- Gérer ses e-mails

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Environnement Windows

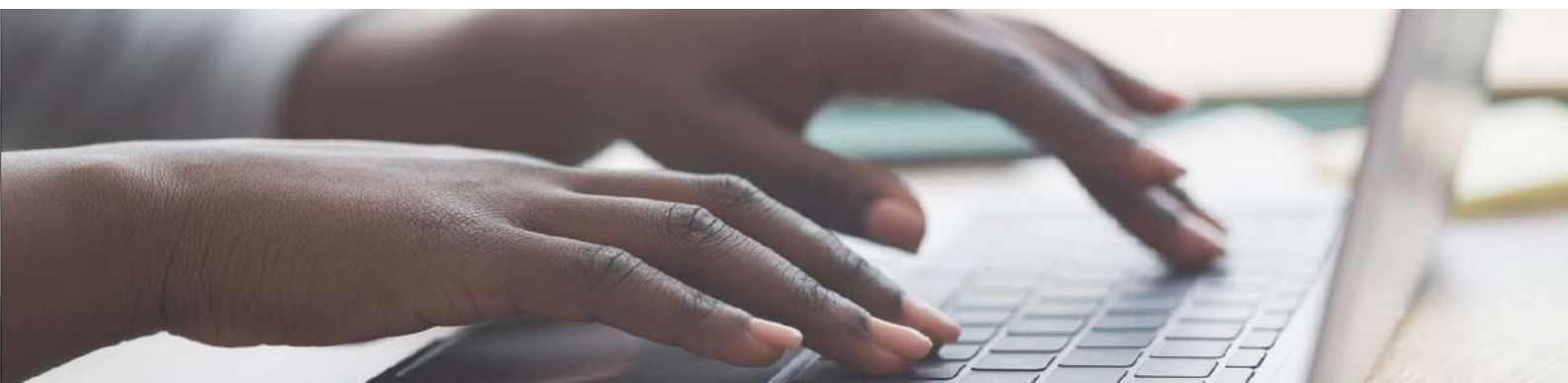
Word

Excel

Power Point

Utiliser Internet

Gérer ses e-mails



# Pack Office ( Niveau 2)

Cette formation de niveau avancée permet de compléter la formation niveau 1.

Elle permet d'explorer d'avantage les fonctionnalités des logiciels de bureautique et de créer des documents professionnels et fonctionnels.



**3 minimum - 8 maximum**



**3 jours - 21 h**



**En Intra ou en inter**

## Pré-requis

Maîtriser les fonctions de base du Pack Office

## A qui s'adresse cette formation

Toute personne souhaitant utiliser le traitement de texte et un tableur, formation à suivre après la formation bureautique de base

## Méthode pédagogique

- Présentation collective des outils sur vidéoprojecteur
- Exercices individuels

## Objectifs

- Créer des documents professionnels
- Créer des modèles de documents,
- Insérer une table des matières,
- Créer et gérer des styles
- Créer et gérer ses tableaux de bord

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

### EXCEL

Maîtriser les tableaux croisés dynamiques

Approfondissement sur les calculs et fonctions

Gagner en efficacité dans la présentation des documents

Objets graphiques

### WORD

Adapter son outil de travail pour gagner en efficacité

### POWER POINT

Créer une présentation percutante (animations, objets multimédias..)



# Réussir sa communication écrite et orale

Cette formation elle permet de communiquer de façon professionnelle au niveau écrit et orale avec son environnement, synthétiser et releyer efficacement des informations essentielles.



**3 minimum - 8 maximum**



**2 jours - 14 h**



**En Intra ou en inter**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Tout public
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation collective des outils sur vidéoprojecteur</li> <li>• Exercices individuels</li> </ul>
<b>Moyens pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en présentiel</li> <li>• Modules théoriques</li> <li>• Cas pratiques, mise en situation</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les règles de communication écrite et orale</li> <li>• Connaître les codes de communication</li> <li>• Utiliser une sémantique adaptée à son interlocuteur</li> <li>• Présenter des écrits professionnels et vendeurs</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Communication avec la hiérarchie

Maîtrise de la communication non verbale

Rédaction de contenus professionnels

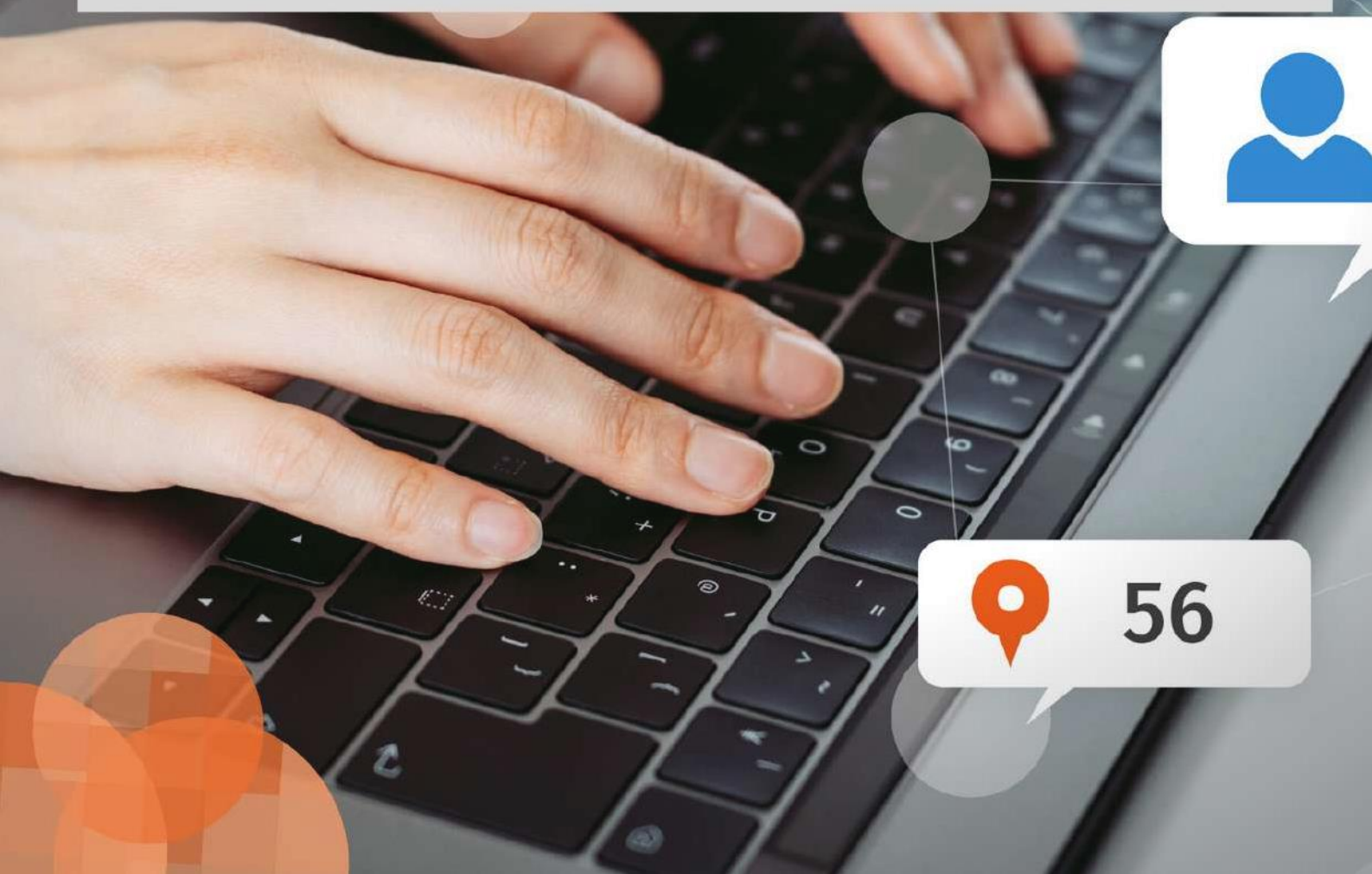
Utilisation des outils digitaux



# Marketing et communication



Code	Modalités	Formations
Réf FF-MARK-001	AFEST/Présentiel	<b>PAO (Publication assistée par ordinateur)</b>
Réf FF-MARK-002	AFEST/Présentiel	<b>Communiquer sur les réseaux sociaux</b>
Réf FF-MARK-003	AFEST/Présentiel	<b>Créer et mettre à jour son site web</b>
Réf FF-MARK-004	AFEST/Présentiel	<b>Créer ses supports Print</b>
Réf FF-MARK-005	AFEST/Présentiel	<b>Google analytics</b>



# Découvrir la PAO

Les outils de la PAO vont vous permettre de réaliser vos documents professionnels, flyers, plaquettes commerciale, catalogue... Vous pourrez acquérir les bases du métier de graphiste.



**3 minimum - 8 maximum**



**4 jours - 28 h**



**En Intra ou Inter**

## Pré-requis

Connaître l'outil informatique

## A qui s'adresse cette formation

Chargés de communication, toute personne souhaitant utiliser les outils PAO

## Méthode pédagogique

- Partie théorique
- Présentation des différents outils PAO
- Exercices individuels

## Objectifs

- Comprendre l'environnement de la PAO et la chaîne graphique pour gérer la production de ses documents professionnels.
- Utiliser les fonctions de base de la mise en page en InDesign, du traitement des images avec Photoshop et de la création de dessins avec Illustrator.

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Comprendre l'environnement technique de la PAO

Créer une mise en pages active avec InDesign

Optimiser le traitement de ses images avec Photoshop

Créer des illustrations avec Illustrator



# Communiquer sur les Réseaux Sociaux

Les réseaux sociaux prennent une place prépondérante aujourd'hui, près de 80% des français les utilisent. La visibilité de votre point de vente et de votre profil a des impacts non négligeables. Cette formation va vous permettre de maîtriser et d'accroître votre visibilité et votre réseau.



**3 minimum - 8 maximum**



**3 jours - 14 h**



**En Intra ou Inter**

## Pré-requis

Savoir utiliser un ordinateur et naviguer sur Internet

## A qui s'adresse cette formation

Toute personne qui souhaite utiliser les réseaux sociaux dans un contexte professionnel

## Méthode pédagogique

- Présentation collective des différents réseaux sociaux
- Atelier pratique : création de ses propres comptes

## Objectifs

- Connaître les principaux réseaux sociaux
- Maîtriser leur impact
- Apprendre à créer et gérer un profil sur les réseaux
- Réussir sa veille commerciale
- Développer et prospecter sur les réseaux sociaux

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Audit des outils en place

Présentation des principaux réseaux sociaux

Impact et importance de la communication digitale

Création d'un profil et gestion de son compte

Atelier pratique : créer ses comptes Facebook/Instagram



# Créer et mettre à jour son site web

Une formation pratique et interactive pour vous offrir la possibilité de créer et de personnaliser votre site web. A l'issue de la formation vous serez en mesure d'ajouter des images, rédiger un article et créer une nouvelle page en toute autonomie.



**3 minimum - 8 maximum**



**2 jours - 14 h**



**En Intra ou Inter**

## Pré-requis

Savoir utiliser un ordinateur et naviguer sur Internet

## A qui s'adresse cette formation

A toute personne souhaitant créer son site Web

## Méthode pédagogique

- Formation théorique avec diaporama
- Atelier pratique pour l'usage de Wordpress et du thème choisi

## Objectifs

- Définir sa stratégie de communication
- Créer son site Web
- Insérer du texte et des images
- Insérer des liens hypertexte
- Mettre en ligne son site Web

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

Suivi du formateur pendant 30 jours après la mise en ligne  
Hébergement offert pendant un an

## Le programme

L'hébergeur web

Back office d'un site Wordpress

Création des pages (builder)

Installation et choix de plugins

Démarches à suivre pour une administration du site



# Créer ses supports print

Quel que soit le support, votre communication a un impact fort sur votre notoriété, votre positionnement sur le marché, votre activité. Cette formation vous permettra de maîtriser les « codes » de la communication écrite, de définir votre charte graphique, rédiger vos textes... en fonction de votre cible et de votre message.



**3 minimum - 8 maximum**



**3 Jours - 21 h**



**En Intra ou**

## Pré-requis

Connaître l'outil informatique

## A qui s'adresse cette formation

A toute personne souhaitant créer ses supports print

## Méthode pédagogique

- Formation théorique
- Atelier pratique: création de supports de communication

## Objectifs

- Définir sa stratégie de communication
- Définir ses objectifs et adapter sa cible
- Rédiger les textes
- Réaliser ses supports dans le respect de sa charte graphique et de sa cible

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Définir sa stratégie de communication

Conception du texte

Choix des images et des photos

Atelier pratique : création des supports

Choix des canaux de distribution



# Google Analytics

Google Analytics est un outil d'analyse d'audience pour site internet surtout utilisé par les éditeurs de sites internet et les référenceurs. Gratuit et simple d'utilisation, il est accessible aux utilisateurs novices. Il permet le suivi des visites ou des pages web consultées sur leur site, et fournit des informations pour optimiser le référencement naturel.



**1 minimum - 8 maximum**



**2 Jours - 14 h**



**En Intra ou Inter**

## Pré-requis

Connaître l'outil informatique

## A qui s'adresse cette formation

A toute personne souhaitant gérer les statistiques de son site

## Méthode pédagogique

- Formation théorique
- Atelier pratique

## Objectifs

- Maîtriser les principales fonctionnalités de Google Analytics
- Mettre en place l'outil dans ses projets web
- Suivre et analyser le trafic de ses outils

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Définition et fonctions

Utilisation des fonctionnalités

Analyser efficacement les données

Optimiser son ROI

Mise en application



# Management pour managers et dirigeants

Code	Modalités	Formations
Réf FF-MANAG-001	Présentiel-Blended learning	<b>Les premiers pas du manager</b>
Réf FF-MANAG-002	Présentiel-Blended learning	<b>Réussir son entretien professionnel</b>
Réf FF-MANAG-003	Présentiel-Blended learning	<b>Réussir son entretien annuel</b>
Réf FF-MANAG-004	Présentiel-Blended learning	<b>Permis de former -initial</b>
Réf FF-MANAG-005	Présentiel-Blended learning	<b>Agilité comportementale &amp; leadership</b>
Réf FF-MANAG-006	Présentiel-Blended learning	<b>Communication non violente - gestion de conflits</b>
Réf FF-MANAG-007	Présentiel-Blended learning	<b>Manager ses équipes</b>
Réf FF-MANAG-008	Présentiel-Blended learning	<b>Manager une équipe de téléprospecteurs</b>

# Les premiers pas du manager

Comment organiser et motiver ses équipes au quotidien ? Face aux évolutions et afin de répondre aux impératifs du manager, des compétences telles que le leadership, la communication, la délégation sont indispensables. Une formation sur mesure et adaptée pour répondre à vos attentes



**3 minimum - 8 maximum**



**2 jours - 14 h**



**En Intra ou Inter**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Managers, responsables d'équipes en prise de fonction, dirigeants
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation pratique et mise en situation, jeux de rôle</li> <li>• Envoi de la présentation du cours par e-mail aux stagiaires</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier ses besoins et ses axes d'amélioration</li> <li>• Maîtriser les techniques de communication internes et externes</li> <li>• Animer et motiver ses équipes</li> <li>• Gérer, prévoir et déléguer les missions clés</li> <li>• Fixer et atteindre des objectifs individuels et collectifs</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation

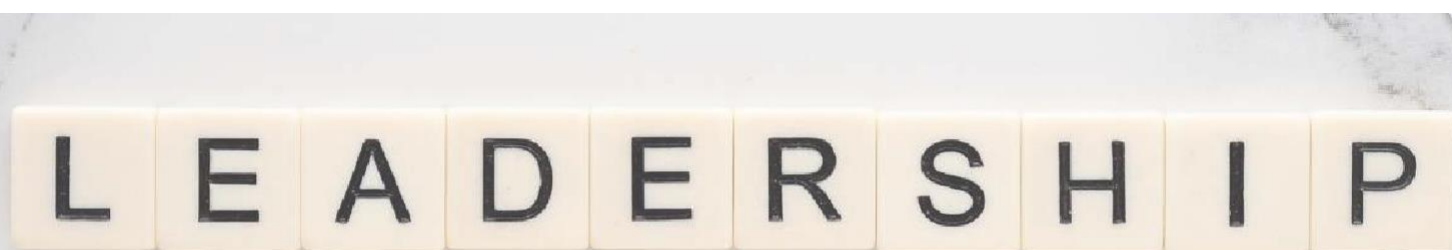
## Le programme

Le rôle du manager

Animer et motiver ses équipes

Communiquer efficacement avec ses équipes

Fixer des objectifs et montée en compétence



# Réussir son entretien professionnel

Depuis la loi du 5 mars 2014 relative à la formation, les salariés doivent bénéficier tous les deux ans d'un entretien professionnel sur leur perspective d'évolution professionnelle. Cette formation vous permettra d'en comprendre les enjeux, d'en maîtriser les étapes clés.



**5 minimum - 14 maximum**



**1 jour - 7 h**



**En Intra ou inter**

## Pré-requis

Aucun

## A qui s'adresse cette formation

Managers, responsables d'équipes, dirigeants, responsable RH

## Méthode pédagogique

- Formation en présentiel
- Partie théorique
- Jeux de rôle

## Objectifs

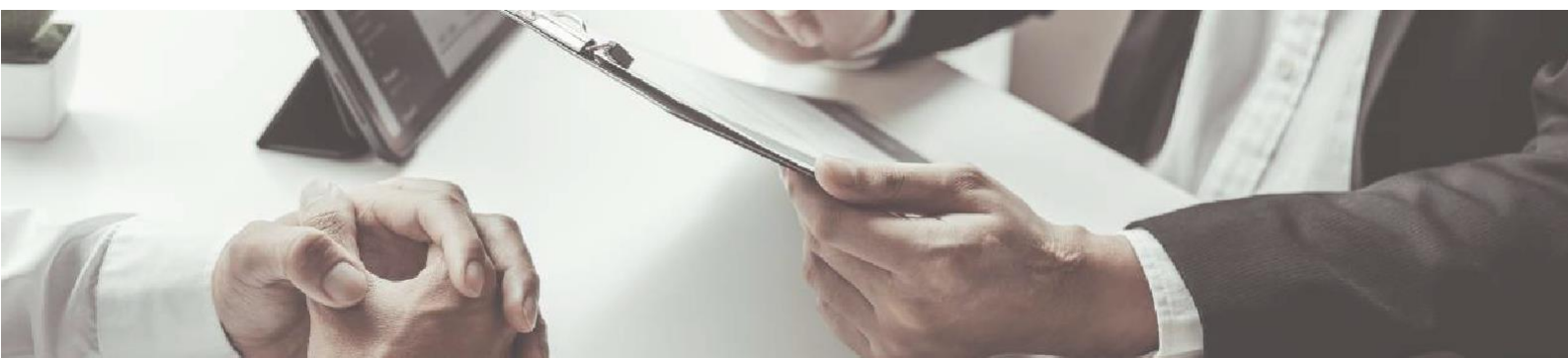
- Comprendre les enjeux de l'entretien professionnel
- Maîtriser les notions de l'évolution professionnelle
- Réussir la préparation de l'entretien
- Conduire efficacement les étapes de l'entretien

## Validation

Remise de certificat de réalisation

## Le programme

Identifier et comprendre les enjeux  
 L'évolution professionnelle en entreprise  
 Le déroulé de l'entretien  
 Conclure l'entretien



# Réussir son entretien annuel

L'entretien annuel d'évaluation est souvent redouté, pourtant, c'est un moment d'échange privilégié avec votre manager. Il permet d'évaluer le travail accompli sur l'année écoulée et de fixer les objectifs pour l'année à venir. C'est aussi une occasion de parler du salaire et de négocier une augmentation. Pour être efficace, l'entretien annuel doit donc se préparer en amont tant du côté du salarié que du manager.



**1 minimum - 8 maximum**



**2 jours - 14 h**



**En Intra ou Inter**

## Pré-requis

Aucun

## A qui s'adresse cette formation

Managers, responsables d'équipes, dirigeants, responsable RH

## Méthode pédagogique

- Formation en présentiel
- Partie théorique
- Jeux de rôle

## Objectifs

- Comprendre les enjeux de l'entretien annuel
- Evaluer les résultats et les compétences
- Réussir la préparation de l'entretien
- Conduire efficacement les étapes de l'entretien

## Validation

Certificat de réalisation

## Le programme

Identifier et comprendre les enjeux

Définir les objectifs de l'entretien

Faire le bilan de l'année écoulée

Définir les objectifs N+1

Préparer et mener l'entretien



# Permis de former

Comment organiser et motiver ses équipes au quotidien ? Face aux évolutions et afin de répondre aux impératifs du manager, des compétences telles que le leadership, la communication, la délégation sont indispensables. Une formation sur mesure et adaptée pour répondre à vos attentes



**1 minimum - 8 maximum**



**2 jours - 14 h**



**En Intra ou Inter**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Cette formation s'adresse à toute personne identifiée comme tuteur et maître d'apprentissage dans le secteur HCR
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation alternant théorie et pratique.</li> <li>• Mise en situation, jeux de rôle, ébrainstorming</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir un alternant et/ou un apprenti</li> <li>• Réussir son accompagnement</li> <li>• Intégrer son apprenant</li> <li>• Transmettre un savoir et un métier</li> <li>• S'initier au droit social</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Information sur les parcours de formation professionnelle par Alternance dans le secteur chrd

Intégration de l'alternant à son nouvel environnement professionnel

Accueil et accompagnement, organisation du parcours de formation

Transmission et évaluation des compétences professionnelles en situation de travail

Initiation au droit social : les contrats de formation en Alternance dans le secteur chrd



# Agilité comportementale & leadership

Cette formation est destinée aux managers et dirigeants. Elle s'oriente autour de la gestion des émotions pour comprendre les différents profils de communication, stimuler et animer une équipe, gérer les situations de communication les plus difficiles, développer son leadership.



**3 minimum - 8 maximum**



**2 jours - 14 h**



**En Intra ou Inter**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Managers, responsables d'équipes en prise de fonction, dirigeants
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation pratique et mise en situation, jeux de rôle</li> <li>• Envoi de la présentation du cours par e-mail aux stagiaires</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguer chaque registre de communication</li> <li>• Utiliser les méthodes d'adaptation appropriées à chaque profil de communication</li> <li>• S'approprier son propre profil de communication pour l'utiliser à des fins de développement personnel</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Introduction aux concepts d'Intelligence Émotionnelle, d'Agilité Comportementale et de Croissance Relationnelle

La croissance relationnelle en pratique

LEADERSHIP

# Communication non violente – Gestion de conflit

Réf FF-MANAG-006

Cette formation permet de comprendre, prévenir et gérer les conflits, de transformer les désaccords en simples malentendus, d'assainir les relations et de renforcer la collaboration, tout en faisant du conflit une véritable opportunité de croissance individuelle et collective.



**3 minimum - 8 maximum**



**2 jours - 14 h**



**En Intra ou Inter**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Tout public
<b>Méthode pédagogique</b>	Jeux de rôle Mise en situations réelles Auto-diagnostique Intelligence Collective
<b>Objectifs</b>	Comprendre, prévenir et gérer le conflit Transformer le désaccord en malentendu Assainir la relation et accroître la collaboration
<b>Validation</b>	Remise d'une attestation de formation

## Le programme

Introduction au conflit

Savoir faire face au conflit

Méthodes de résolution de conflits

Prévenir le conflit



# Manager ses équipes

Cette formation, destinée aux managers d'équipes, vous apportera les outils nécessaires pour un management de proximité efficace. La recherche et la mise en valeur de l'intelligence collective, la communication, l'animation vous permettront d'appréhender au mieux votre fonction. Il peut être déployé en amont de la reprise d'activité pour développer les compétences de vos collaborateurs.



**2 minimum - 8 maximum**



**3 jours - 21 h**



**En Intra ou inter**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Managers, responsables d'équipes en prise de fonction, dirigeants
<b>Modalités pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en présentiel ou en distanciel</li> <li>• Jeux de rôle</li> <li>• Mise en place des outils de pilotage</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le type de communication de son équipe</li> <li>• Adapter sa communication en fonction des différents profils</li> <li>• Développer l'intelligence collective</li> <li>• Fixer des objectifs collectifs</li> <li>• Identifier les leviers de motivation</li> <li>• Animer une réunion</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Identifier et comprendre son rôle de manager d'équipe  
 Animer et motiver ses équipes  
 Communiquer efficacement  
 Animer des réunions d'équipe



# Manager une équipe de téléprospecteurs

La téléprospection est le moyen de prospection principal de votre entreprise ? Vous avez alors certainement une équipe de téléprospecteurs à taille humaine, entre un et 20 collaborateurs. En tant que manager de cette équipe de téléprospection vous avez plusieurs missions afin de garantir un bon travail des équipes.



**2 minimum - 8 maximum**



**3 jours - 21 h**



**En Intra ou inter**

## Pré-requis

Aucun

## A qui s'adresse cette formation

Managers, responsables d'équipes en prise de fonction, dirigeants

## Modalités pédagogiques

- Formation en présentiel ou en distanciel
- Jeux de rôle
- Mise en place des outils de pilotage

## Objectifs

- Identifier le type de communication de son équipe
- Adapter sa communication en fonction des différents profils
- Développer l'intelligence collective
- Fixer des objectifs collectifs
- Identifier les leviers de motivation
- Animer une réunion

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Fixer les objectifs de l'équipe de télépro

Planifier les sessions de prospection et les missions annexes

Suivre les résultats

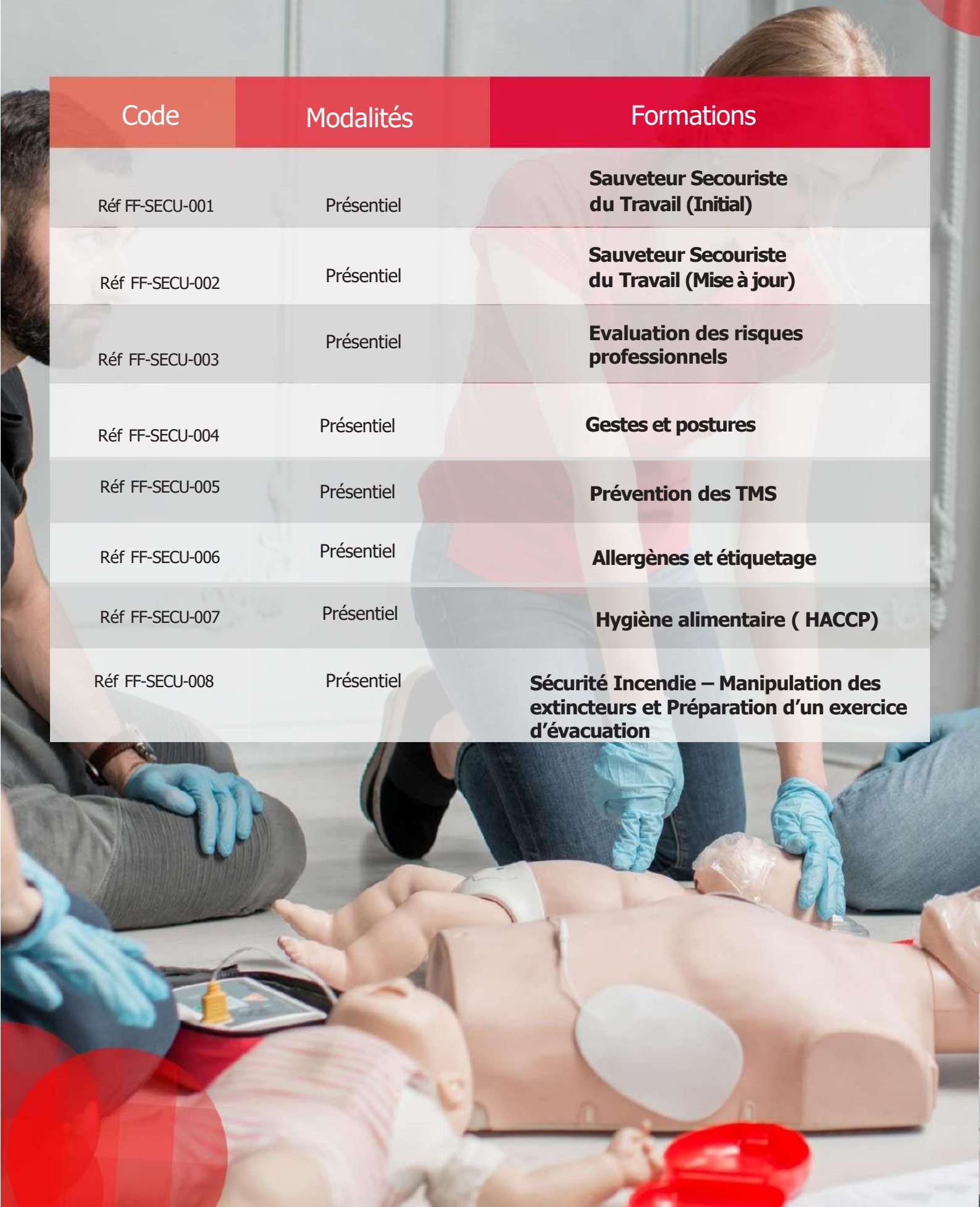
Évaluer et faire progresser

Récompenser



# Santé- Sécurité - Prévention

Code	Modalités	Formations
Réf FF-SECU-001	Présentiel	<b>Sauveteur Secouriste du Travail (Initial)</b>
Réf FF-SECU-002	Présentiel	<b>Sauveteur Secouriste du Travail (Mise à jour)</b>
Réf FF-SECU-003	Présentiel	<b>Evaluation des risques professionnels</b>
Réf FF-SECU-004	Présentiel	<b>Gestes et postures</b>
Réf FF-SECU-005	Présentiel	<b>Prévention des TMS</b>
Réf FF-SECU-006	Présentiel	<b>Allergènes et étiquetage</b>
Réf FF-SECU-007	Présentiel	<b>Hygiène alimentaire ( HACCP)</b>
Réf FF-SECU-008	Présentiel	<b>Sécurité Incendie – Manipulation des extincteurs et Préparation d'un exercice d'évacuation</b>



# Sauveteur Secouriste du Travail (initial)

Le sauveteur secouriste du travail est capable d'intervenir face à une situation d'accident du travail et de mettre en application ses compétences en matière de prévention au profit de la santé et de la sécurité au travail, dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques fixées.



**4 minimum - 10 maximum**



**2 jours - 14 h**



**En Intra ou Inter**

## Pré-requis

Aucun

## A qui s'adresse cette formation

Tout salarié de l'entreprise

## Méthode pédagogique

- Expositive et participative avec études de cas pour la prévention des risques professionnels
- Mise en situation de cas concrets pour l'intervention face à une situation d'accident du travail

## Moyens pédagogiques

- Plan d'intervention et pictogrammes
- 1 Défibrillateur automatisé externe avec accessoires
- 1 lot de mannequins avec peaux de visage individuelles (ou dispositif de protection individuelle) : Mannequin RCP adulte, Mannequin RCP enfant, Mannequin RCP nourrisson
- Divers matériels pour la réalisation des simulations
- Matériel d'entretien des mannequins et consommables
- Aide-mémoire « Sauvetage secourisme di travail »

## Objectifs

- Porter les premiers secours à toute victime d'un accident ou d'un malaise
- Être acteur de la prévention dans l'entreprise

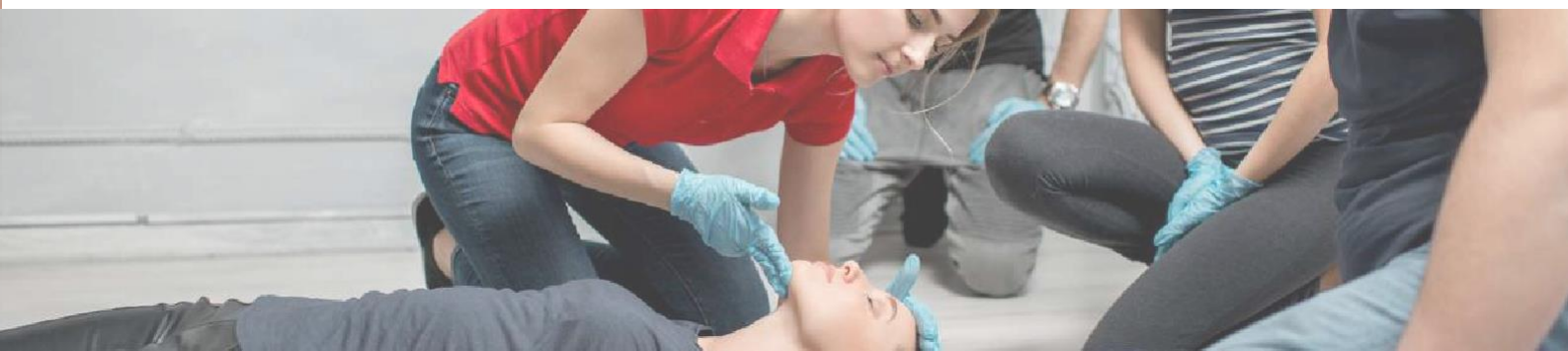
## Validation

- 2 épreuves certificatives en fin de formation
- Délivrance du Certificat SST (modèle national)

## Le programme

Intervenir face à une situation d'accident du travail

Contribuer à la prévention des risques professionnels dans l'entreprise



# Sauveteur Secouriste du Travail (mise à jour)

Le sauveteur secouriste du travail est capable d'intervenir face à une situation d'accident du travail et de mettre en application ses compétences en matière de prévention au profit de la santé et de la sécurité au travail, dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques fixées.



**3 minimum - 8 maximum**



**1 jour - 7 h**



**En Intra ou Inter**

## Pré-requis

Être titulaire du certificat de Sauveteur Secouriste du Travail

## A qui s'adresse cette formation

Sauveteur Secouriste du Travail en fin de période de validité du certificat de SST

## Méthode pédagogique

- Expositive et participative avec études de cas pour la prévention des risques professionnels
- Mise en situation de cas concrets pour l'intervention face à une situation d'accident du travail

## Objectifs

Actualiser les compétences de SST pour :

- Maintenir et actualiser les compétences du SST
- Porter les premiers secours en cas d'accident ou malaise
- Mettre en application ses compétences au service de la prévention des risques professionnels
- Pouvoir informer les personnes désignées dans le plan d'organisation de la prévention de l'entreprise de la ou des situation(s) dangereuse(s) repérée(s)

## Validation

- 2 épreuves certificatives en fin de formation
- Délivrance du Certificat SST (modèle national)

## Le programme

Selon le programme établi par l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS)

Actualisation des compétences du Sauveteur Secouriste du Travail

Retour d'expériences sur les actions menées en prévention et secours

**Formation  
recyclage SST**



# Evaluation des risques professionnels

La prévention des risques, l'hygiène et la sécurité des salariés sont des axes majeurs qui doivent être maîtrisés en entreprise. La mise en place du Document Unique d'Évaluation des Risques est une obligation légale à partir d'un salarié. Au-delà de l'aspect légal, cette formation vous permettra d'identifier et de maîtriser les risques liés à votre activité et mettre à jour votre document unique.



**1 minimum - 7 maximum**



**2 jours - 14 h**



**En Intra**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Dirigeants d'entreprise, Responsable, Ressources Humaines, Responsable sécurité, CHSCT
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partie théorique avec études de cas</li> <li>• Mise en situation</li> </ul>
<b>Moyens pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remise du support de formation</li> <li>• Remise de la trame du DUER</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et évaluer les risques de l'entreprise</li> <li>• Savoir agir en cas d'accident du travail</li> <li>• Déployer le plan d'action adéquat</li> <li>• Mettre en place le DUER</li> <li>• Utiliser le DUER comme outil de pilotage des risques</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

La réglementation

L'identification des risques

Les procédures à suivre en cas d'accident du travail

L'élaboration du Document Unique d'Évaluation des Risques



# Gestes et postures

Cette formation gestes et postures vous permettra de respecter les prérogatives de l'INRS et de permettre aux employés concernés d'identifier et de maîtriser les gestes et postures portant un risque sur leur santé.



**1 minimum - 8 maximum**



**1 jour - 7 h**



**En Intra ou inter**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Toute personne dont l'activité comporte des manutentions manuelles
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modules théoriques</li> <li>• Mise en situation</li> <li>• Exercices pratiques</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser les situations susceptibles de nuire à la santé des collaborateurs</li> <li>• Adopter les principes fondamentaux de sécurité physique</li> <li>• Réduire la fréquence d'accidents du travail</li> <li>• Intégrer une prévention active des TMS</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Introduction et définitions

Les bons gestes professionnels et les postures

Mise au point sur le poste de travail /Application pratique



# Prévention des TMS

Dans votre activité professionnelle ou quotidienne, faites toujours chaque geste dans la position la moins contraignante pour les muscles les plus sollicités, en évitant de vous contorsionner. Lors de vos loisirs, une activité physique régulière est bénéfique pour entretenir musculature et souplesse articulaire. Des exercices d'échauffement sont souvent utiles avant une activité physique importante.



**1 minimum - 8 maximum**



**1 jour - 7 h**



**En Intra ou inter**

## Pré-requis

Aucun

## A qui s'adresse cette formation

Tout public

## Méthode pédagogique

- Formation en présentiel
- Modules théoriques
- Mise en situation
- Exercices pratiques

## Modalités pédagogiques

- Formation en visio conférence
- E learning
- Echanges interactifs

## Objectifs

- Connaître le phénomène des TMS
- Savoir reconnaître et identifier les TMS sur son poste
- Découvrir les moyens et outils de prévention
- Pratiquer les exercices et les mouvements de soulagement

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Introduction à la prévention des TMS  
Mettre en oeuvre une démarche prévention  
Soulage et prévenir les TMS



# Allergènes et étiquetage

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015, la loi impose l'affichage de 14 allergènes dangereux qui peuvent être présents dans vos préparations. Cette formation vous permettra de mettre en place les outils nécessaires de prévention et de maîtriser la réglementation en vigueur.



**1 minimum - 7 maximum**



**2 jours - 14 h**



**En Intra ou inter**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Les professionnels de la restauration, métiers de bouche, professionnels du secteur alimentaire
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partie théorique avec études de cas</li> <li>• Réalisation du livret de suivi des allergènes</li> <li>• Evaluation de fin de stage</li> </ul>
<b>Modalités pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remise de support de formation</li> <li>• Remise de la liste des allergènes à afficher</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les réglementations auxquelles vous devez répondre</li> <li>• Connaître les risques liés aux différents allergènes</li> <li>• Informer le consommateur et le personnel sur les risques liés</li> <li>• Mettre en place les outils préventifs au sein de l'établissement</li> <li>• Connaître la réglementation liée à l'étiquetage des denrées alimentaires.</li> <li>• Faire le lien avec la méthode HACCP</li> </ul>
<b>Validation</b>	<p>Evaluation continue des acquis            Quiz et QCM            Attestation d'assiduité</p>

## Le programme

Introduction des notions de dangers liés aux allergènes

La réglementation

La prévention



# Hygiène alimentaire (HACCP)

La formation HACCP s'adresse au personnel et encadrement. Elle permet d'acquérir une connaissance de la méthode HACCP pour pouvoir l'appliquer dans l'entreprise par l'analyse et la maîtrise des dangers à tous les stades.



4 minimum – 10 maximum



2 jours- 14 h



En Intra ou inter

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Les professionnels de la restauration, métiers de bouche, professionnels du secteur alimentaire
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partie théorique avec études de cas</li> <li>• Réalisation du livret de suivi des allergènes</li> <li>• Evaluation de fin de stage</li> </ul>
<b>Modalités pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remise du support de formation</li> <li>• Remise du GBPH du secteur d'activité</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les réglementations auxquelles vous devez répondre</li> <li>• Maîtriser l'hygiène et la sécurité alimentaire dans l'entreprise</li> <li>• Réagir en cas d'alerte</li> <li>• Comprendre la méthode et le vocabulaire de l'HACCP</li> <li>• Appliquer la méthode HACCP dans votre structure</li> <li>• Réaliser votre plan HACCP</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'une attestation de formation

## Le programme

Aliments et risques pour le consommateur

Fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale

Guide de Bonne Pratique



# Sécurité Incendie: Manipulation des extincteurs et exercice d'évacuation

Réf FF-SECU-008

Cette formation permet aux participants d'acquérir les compétences essentielles en prévention incendie, en utilisation des extincteurs et en organisation d'un exercice d'évacuation.



**A définir**



**1 jours- 7 h**



**En Intra ou inter**

## Pré-requis

Aucun

## A qui s'adresse cette formation

A toute personne souhaitant apprendre la bonne utilisation de l'extincteur et les règles d'évacuation d'urgence

## Méthode pédagogique

- Mises en situation réelles et exercices
- Alternance théorie / pratique
- Evaluation de fin de formation

## Modalités pédagogiques

- Paperboard - Vidéo-projecteur
- Extincteurs ( eau, CO<sub>2</sub>,...)
- Déclencheur / bac à feu simulé ou extincteur laser selon configuration
- Mannequin ( si nécessaire pour les exercices d'évacuation)

## Objectifs

- Former le personnel à réagir efficacement en cas de départ de feu, à utiliser les moyens de première intervention, à appliquer les consignes de sécurité et à participer aux exercices d'évacuation, afin de renforcer la prévention et la sécurité incendie en entreprise.

## Validation

Remise d'une attestation de formation

## Le programme

### Manipulation des extincteurs

Consignes de sécurité en entreprise

Comprendre le phénomène du feu

Conduite à tenir en cas d'incendie

Les moyens d'extinction

Mise en situation pratique

### Préparation d'un exercice d'évacuation

Cadre réglementaire

Consignes d'évacuation

Organisation du plan d'évacuation

Mise en oeuvre d'un exercice

Registre de sécurité

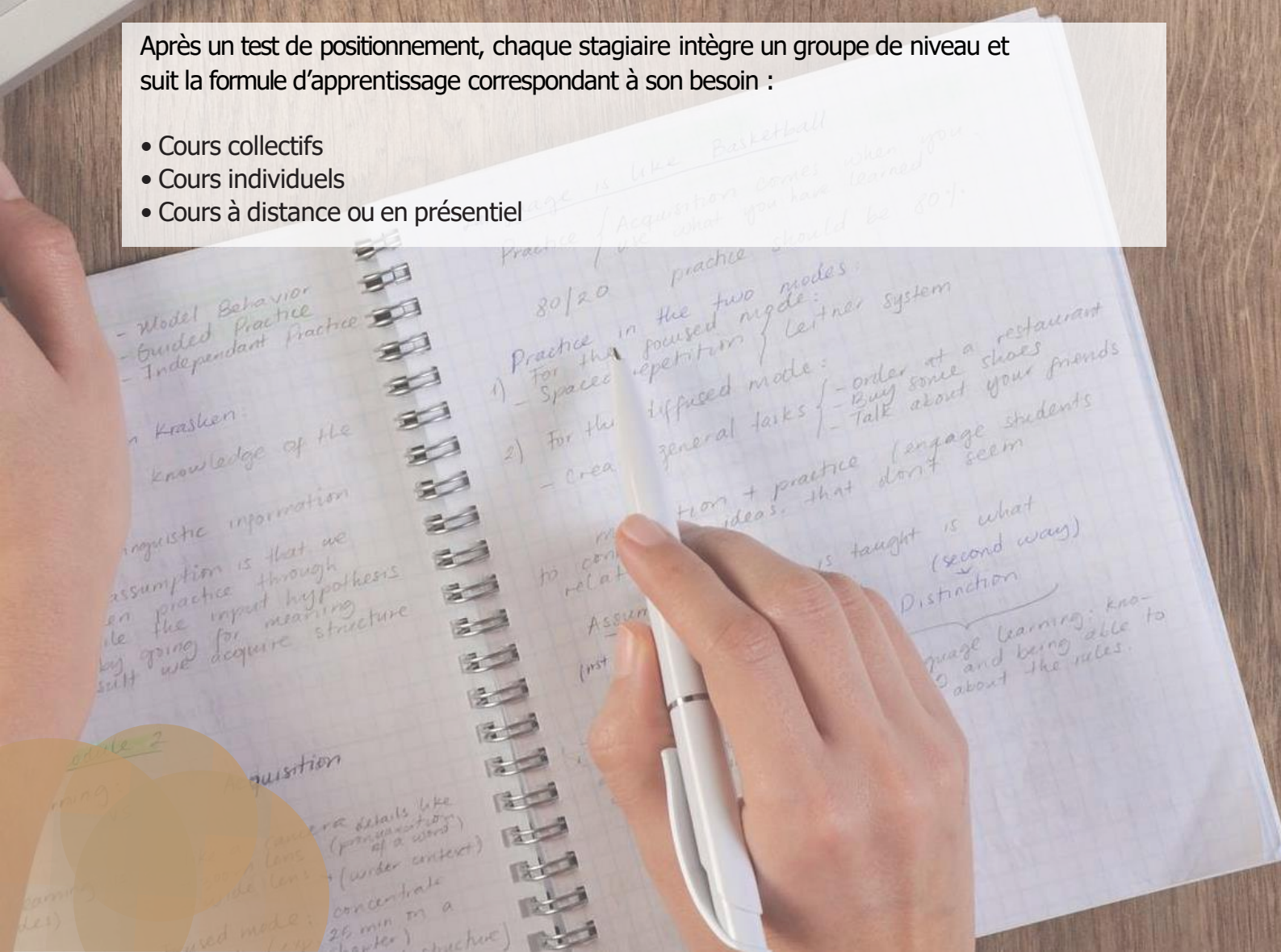


# Langues

Code	Modalités	Formations
Réf FF-LANGUE-001	Présentiel/ FOAD/Blended learning	<b>Anglais Professionnel</b>
Réf FF-LANGUE-002	Présentiel/ FOAD/Blended learning	<b>Italien Professionnel</b>
Réf FF-LANGUE-003	Présentiel/ FOAD/Blended learning	<b>Espagnol Professionnel</b>

Après un test de positionnement, chaque stagiaire intègre un groupe de niveau et suit la formule d'apprentissage correspondant à son besoin :

- Cours collectifs
- Cours individuels
- Cours à distance ou en présentiel



# Anglais professionnel

 **1 minimum - 8 maximum**

 **A définir**

 **En Intra ou Inter**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Toute personne désirant communiquer en anglais dans le cadre de son activité professionnelle.
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation du niveau avant l'entrée en formation</li> <li>• Mise en situation réelle</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir du vocabulaire professionnel</li> <li>• Se perfectionner grammaticalement</li> <li>• Être à l'aise lors d'une conversation orale</li> <li>• Accueillir, prendre en charge un client étranger</li> <li>• Gérer l'attente, faire patienter</li> <li>• Comprendre la demande et le besoin du client</li> <li>• Conseiller, orienter, répondre au client</li> <li>• S'assurer de sa satisfaction</li> <li>• Prendre congé</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Accueil physique en face à face

Compréhension et expression orale

Gestion des demandes

Anglais des affaires



# Italien professionnel



**1 minimum - 8 maximum**



**A définir**



**En Intra ou Inter**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Toute personne désirant communiquer en italien dans le cadre de son activité professionnelle.
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation du niveau avant l'entrée en formation</li> <li>• Mise en situation réelle</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir du vocabulaire professionnel</li> <li>• Se perfectionner grammaticalement</li> <li>• Être à l'aise lors d'une conversation orale</li> <li>• Accueillir, prendre en charge un client étranger</li> <li>• Gérer l'attente, faire patienter</li> <li>• Comprendre la demande et le besoin du client</li> <li>• Conseiller, orienter, répondre au client</li> <li>• S'assurer de sa satisfaction</li> <li>• Prendre congé</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Accueil physique en face à face  
 Compréhension et expression orale  
 Gestion des demandes  
 Italien des affaires



# Espagnol professionnel



1 minimum - 8 maximum



A définir



En Intra ou Inter

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Toute personne désirant communiquer en espagnol dans le cadre de son activité professionnelle.
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation du niveau avant l'entrée en formation</li> <li>• Mise en situation réelle,</li> <li>• Evaluation de fin de stage</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir du vocabulaire professionnel</li> <li>• Se perfectionner grammaticalement</li> <li>• Être à l'aise lors d'une conversation orale</li> <li>• Accueillir, prendre en charge un client étranger</li> <li>• Gérer l'attente, faire patienter</li> <li>• Comprendre la demande et le besoin du client</li> <li>• Conseiller, orienter, répondre au client</li> <li>• S'assurer de sa satisfaction</li> <li>• Prendre congé</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Accueil physique en face à face  
 Compréhension et expression orale  
 Gestion des demandes  
 Espagnol des affaires



# Efficacité personnelle

Code	Modalités	Formations
Réf FF-EFF-001	Présentiel/ AFEST /Blended learning	<b>Gestion du temps et des priorités</b>
Réf FF-EFF-002	Présentiel/ AFEST / Blended learning	<b>Gestion du stress</b>



# Gestion du temps et des priorités

Anticipation et organisation sont les maîtres mots et les compétences indispensables pour être efficace. Après un bilan et un auto-diagnostic, cette formation apporte les outils nécessaires à la gestion du temps mais aussi du stress et des émotions qui peuvent représenter un frein dans l'atteinte des objectifs et d'une communication efficace.



**1 minimum - 8 maximum**



**2 Jours - 14 h**



**En Intra ou Inter**

## Pré-requis

Aucun

## A qui s'adresse cette formation

Tout public

## Méthode pédagogique

- Formation pratique et mise en situation
- Jeux de rôle, étude de cas
- Envoi de la présentation du cours par e-mail aux stagiaires

## Objectifs

- Faire le point sur son métier et ses missions
- Connaitre les principes émotions et les gérer
- Savoir mesurer son stress et le gérer
- Utiliser les outils pour mieux gérer son temps
- Distinguer l'urgent de l'important

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Dresser un bilan de son activité  
Gérer les priorités de sa fonction  
Gérer son stress et les émotions  
Renforcer la confiance en soi



# Gestion du stress

Le stress professionnel renvoie à l'environnement et à la perception du collaborateur. C'est une réaction salutaire et normale pour l'individu. L'organisme réagit à des facteurs et des demandes qui lui sont faites. Il représente cependant un risque lorsqu'il est éprouvé dans la durée. Il est donc important pour l'individu de le comprendre et de trouver les ressources et les outils pour l'équilibrer.



**1 minimum - 8 maximum**



**1 à 2 jours – 7h ou 14 h**



**En Intra ou Inter**

<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Tout public
<b>Méthode pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en visio-conférence</li> <li>• Modules théoriques</li> <li>• Echanges interactifs</li> <li>• Mise en pratique</li> </ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les mécanismes du stress</li> <li>• Acquérir des méthodes durables pour réguler le stress</li> <li>• Mesurer son niveau de stress et l'équilibrer</li> <li>• Identifier les sources de stress pour les maîtriser</li> </ul>
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

Compréhension les mécanismes du stress

Autoévaluation de son niveau de stress

Mise en application

Exercices de détente et de relaxation



# IA – Intelligence Artificielle

Code	Modalités	Formations
Réf FF-IA-001	Présentiel/ Distanciel	<b>Intelligence Artificielle &amp; Automatisation au service de la performance commerciale – 1 jour</b>
Réf FF-IA-002	Présentiel/ Distanciel	<b>Intelligence Artificielle &amp; Automatisation au service de la performance commerciale – 2 jours</b>



## Intelligence Artificielle

Qu'est ce que l'IA ? Comment elle transforme notre quotidien ?

# Intelligence Artificielle & Automatisation de la performance commerciale – 1 Jour

Réf FF-IA-001

Une formation 100% pratique pour maîtriser les bases de l'IA et automatiser vos processus commerciaux sans coder. Apprenez à structurer vos prompts, à exploiter des outils comme ChatGPT, Claude, Make ou N8N, et construisez des cas d'usage concrets : prospection, techniques de vente, relance client, enrichissement de données et scoring commercial. Gagnez du temps, vendez mieux, passez à l'action.



**5 minimum – 15 maximum**



**1 jour - 7 h**



**En Intra ou Inter**

<b>Pré-requis</b>	Disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet stable. Aucun prérequis technique en IA ou en automatisation
<b>A qui s'adresse cette formation</b>	Cette formation s'adresse à des débutants souhaitant intégrer l'IA et l'automatisation dans leur quotidien commercial
<b>Méthode pédagogique</b>	Formation en présentiel ou distanciel, face à face pédagogique, ateliers pratiques sur outils IA (ChatGPT, Claude, Make, N8N), mises en situation commerciales, supports pédagogiques numériques, accès à des vidéos de formation complémentaires
<b>Objectifs</b>	Développer l'usage de l'intelligence artificielle pour optimiser la performance commerciale, en maîtrisant le prompt engineering, la prospection et l'automatisation des actions, tout en améliorant la gestion du stress et la personnalisation des relations clients.
<b>Validation</b>	Remise d'un certificat de réalisation individuel à chaque stagiaire

## Le programme

- Comprendre l'IA et ses applications commerciales
- Introduction au Prompt Engineering pour la vente
- Techniques avancées de prompt pour la performance commerciale
- Cas pratiques — IA au service de la vente
- Identifier ses cas d'usage commerciaux avec l'IA
- Atelier de conception — Construire son cas d'usage
- Découverte des automatisations commerciales avec l'IA
- Atelier final — Construire son premier flux automatisé



# Intelligence Artificielle & Automatisation de la performance commerciale – 2 Jours

Réf FF-IA-002

Une formation intensive de 2 jours pour maîtriser l'IA générative et les outils d'automatisation au service de votre performance commerciale. Du prompt engineering avancé à la construction de workflows automatisés, cette formation vous permettra de transformer en profondeur votre approche commerciale : prospection intelligente, techniques de vente augmentées par l'IA, relance client automatisée enrichissement et scoring de données, reporting commercial automatique.

**Jour 1** : Maîtriser l'IA pour vendre mieux. **Jour 2** : Automatiser pour vendre plus.



**5 minimum - 15 maximum**



**2 jours- 14 h**



**En Intra ou Inter**

## Pré-requis

Disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet stable.  
Aucun prérequis technique en IA ou en automatisation

## A qui s'adresse cette formation

Cette formation s'adresse à des débutants souhaitant intégrer l'IA et l'automatisation dans leur quotidien commercial

## Méthode pédagogique

Formation en présentiel ou distanciel, face à face pédagogique, ateliers pratiques sur outils IA (ChatGPT, Claude, Make, N8N), mises en situation commerciales, supports pédagogiques numériques, accès à des vidéos de formation complémentaires. Approche pédagogique inversée : les participants sont acteurs de leur apprentissage dès le jour 1 et construisent un projet fil rouge tout au long de la formation

## Objectifs

Maîtriser l'intégration de l'IA dans le cycle de vente, de la prospection à la relance, en passant par la création de contenus et l'automatisation des workflows, afin de construire un plan d'action concret pour optimiser sa performance commerciale.

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation individuel à chaque stagiaire

## Le programme

Fondamentaux de l'IA et applications commerciales

Prompt Engineering — Niveau 1

Prompt Engineering — Niveau 2

Cas pratiques — L'IA au coeur du cycle de vente

Identifier et prioriser ses cas d'usage commerciaux

Atelier de conception approfondi — Construire ses cas d'usage

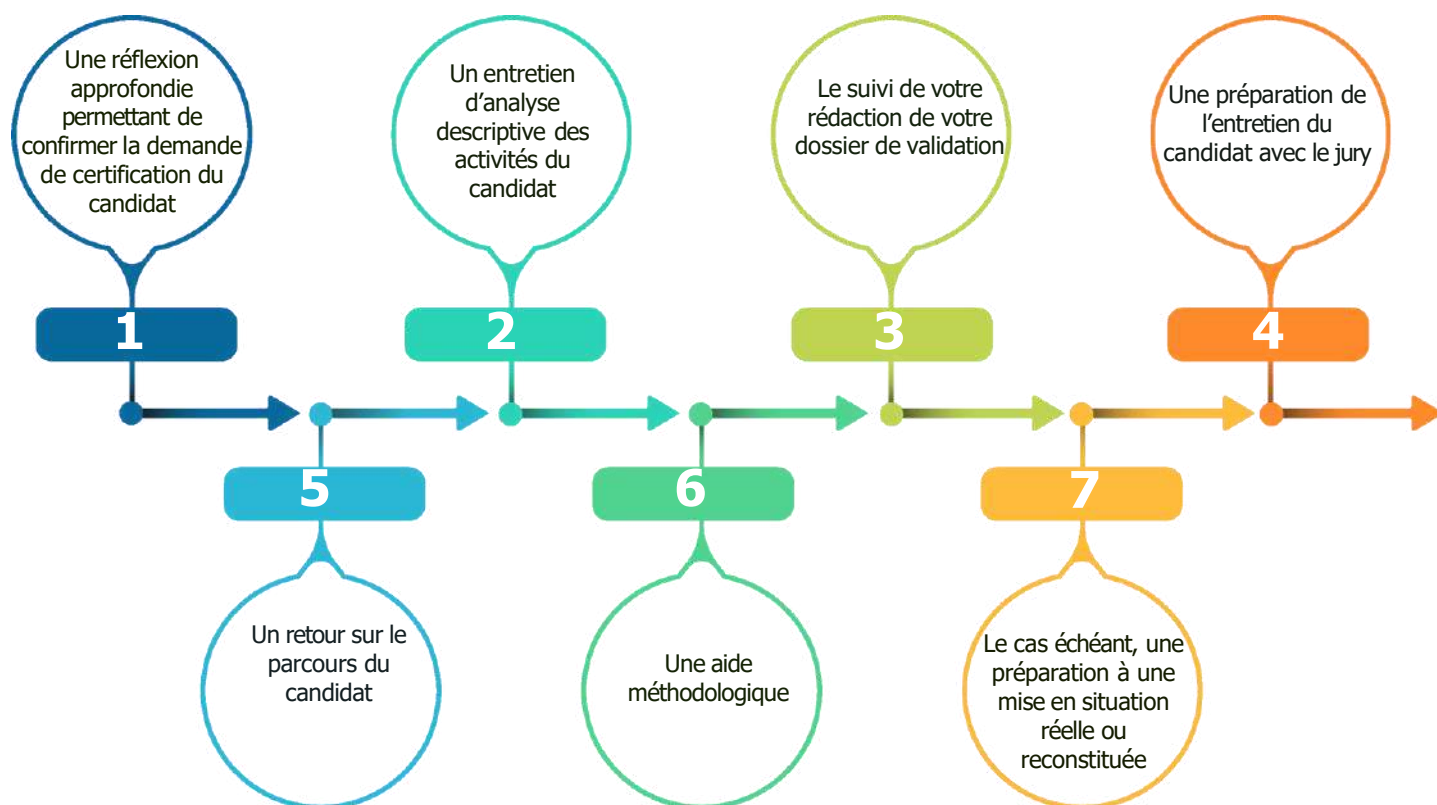
Panorama et prise en main des outils d'automatisation

Atelier pratique — Construire ses automatisations commerciales

Restitution finale et plan d'action



# Notre accompagnement



# Nous contacter

**Pour toute information concernant les formations et nos programmes**



**Lila Yahiaoui**

Directrice pédagogique  
référente handicap

**[Lila.yahiaoui@pro-fyl.fr](mailto:Lila.yahiaoui@pro-fyl.fr)**

**Tél : 04 77 35 15 01**



**Joan Charbonnier**

Conseillère formation

**[Joan@pro-fyl.fr](mailto:Joan@pro-fyl.fr)**

**Tél : 07 65 22 50 63**

**Pour toute question concernant la facturation et le règlement de votre formation**

**Linda Khettal**

Service comptabilité

**[Formation@pro-fyl.fr](mailto:Formation@pro-fyl.fr)**

**Tél : 06 16 52 76 64**

# PRO / FYL

## Conseil & Formation

04 77 35 15 01  
[formation@pro-fyl.fr](mailto:formation@pro-fyl.fr)

Siège : 33 boulevard Antonio Vivaldi, Immeuble B20  
42000 Saint-Etienne

### Découvrez nos autres activités :

PRO / FYL  
Business School

PRO / FYL  
Centre de contacts



PRO / FYL

[www.pro-fyl.fr](http://www.pro-fyl.fr)

