



# CATALOGUE FORMATIONS PARTICULIERS

- BUREAUTIQUE & INFORMATIQUE
- COMMERCE
- COMMUNICATION
- LINGUISTIQUE
- MANAGEMENT

- MOBILITÉ PROFESSIONNELLE
- ORGANISATION
- RESSOURCES HUMAINES
- SÉCURITÉ
- TITRES PROFESSIONNELS



## SOMMAIRE

BUREAUTIQUE & INFORMATIQUE .....	4-6
COMMERCE .....	7-10
COMMUNICATION .....	11-13
LINGUISTIQUE .....	14-16
MANAGEMENT .....	17-20
MOBILITÉ PROFESSIONNELLE .....	21-23
ORGANISATION .....	24-26
RESSOURCES HUMAINES .....	27-29
SÉCURITÉ .....	30-33
TITRES PROFESSIONNELS .....	34-37





## CATALOGUE FORMATIONS PARTICULIERS

Faites grandir **vos ressources** la plus précieuse.

Parce qu'en matière de formation, il n'existe pas de solutions toutes faites, nous mettons à la disposition des particuliers, une synergie de compétences qui permettent de créer et de piloter des actions de formation en totale adéquation avec les réalités professionnelles nécessaires à leurs réussites.



### Notre démarche : une pédagogie dynamique

Le contenu de chaque programme de formation est élaboré **en fonction des besoins, des objectifs professionnels et des compétences à acquérir**. Des méthodes originales viennent soutenir l'autonomie et l'efficacité dans l'acquisition des compétences.

L'apprentissage se déroule **dans un contexte aussi proche que possible des enjeux professionnels** du participant et de son entreprise.

Grâce à notre expérience, **c'est ensemble que nous trouverons le meilleur dispositif de financement** adapté à la situation.

#### Nous vous proposons de :

- **Choisir la meilleure démarche** de la conception à la réalisation d'un stage de formation en passant par l'analyse de la demande et la réalisation des outils de formation.
- **Répondre à une multitude de formes de demande** de formation. Cette demande peut concerner un individu, un service ou l'ensemble d'une entreprise.

#### Elle peut recouvrir des enjeux différents :

- **Stratégiques** (préparer l'avenir)
- **Tactiques** (accompagner le changement)
- **Opérationnels** (favoriser l'apprentissage)

Elle varie en fonction de la culture de l'entreprise.



### Un large panel de formations

Vous souhaitez donc développer votre potentiel et vos compétences ?

À l'intérieur de ce panel de formations, nos **programmes de formation** sont totalement adaptés et personnalisés en fonction de votre contexte professionnel, du **niveau initial** (débutant, intermédiaire, avancé ou professionnel confirmé) et des **objectifs personnels et professionnels** définis.





# BUREAUTIQUE & INFORMATIQUE

PAGES 4-6

# INITIATION INFORMATIQUE & INTERNET

## DURÉE

70 heures réparties sur 10 à 12 semaines maximum (séance entre 3 et 4 heures).

## OBJECTIFS

- L'apprentissage et/ou le perfectionnement à l'utilisation du micro-ordinateur PC, son environnement.
- Savoir utiliser les fonctions essentielles de Windows.
- Commencer à travailler sous Word, Excel et PowerPoint.
- Apprendre à travailler avec internet et les e-mails.
- Se préparer à la réussite du TOSA, selon son objectif de niveau.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

En face à face pédagogique, le stagiaire sera suivi individuellement en présentiel.

Un poste de travail par stagiaire.

- Vidéoprojecteur.
- Accès Internet.
- Exercices individuels sur PC.
- Supports de cours.
- Mises en application des logiciels.
- Evaluation en fin de stage.

Une attestation de formation sera remise au stagiaire en fin de formation.

## PROGRAMME

- 1 - Initiation au micro-ordinateur.
- 2 - Traitement de texte Word : rédiger un document.
- 3 - Tableur Excel : concevoir un tableau sous Microsoft Excel.
- 4 - PowerPoint : savoir présenter des documents.
- 5 - Sécurité informatique.
- 6 - Savoir utiliser internet.
- 7 - Outlook & les e-mails.



# GOOGLE SKETCHUP - MODÉLISATION 3D

## DURÉE

2 jours soit 14 heures.

## OBJECTIFS

Maîtriser les notions et outils essentiels de SketchUp afin d'être capable de réaliser des projets simples.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Chaque participant dispose d'un ordinateur relié en réseau, équipé des logiciels - 100 % sur poste informatique.

## PROGRAMME

- 1 - Introduction.
- 2 - Création d'objets et modifications.
- 3 - Gérer les affichages.
- 4 - Utiliser la bibliothèque et les insertions.
- 5 - S'initier à l'optimisation.

# INITIATION/PERFECTIONNEMENT PACK MICROSOFT OFFICE

## DURÉE

3 jours soit 21 heures.

### OBJECTIFS

S'initier ou approfondir des connaissances sur les logiciels de la suite Microsoft Office : PowerPoint, Word, Excel, Outlook, OneNote, Publisher, OneDrive.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Accompagnement individuel.
  - Assistance téléphonique assurée par l'intervenant en cas de difficultés rencontrées après sessions.
  - Livret de formation.
  - Vidéoprojecteur, PowerPoint, Paper-Board. Alternance d'apports théoriques et d'exercices collectifs.
- Le stagiaire reçoit un document complet : théorie, exercices, outils mnémotechniques.



# INITIATION/PERFECTIONNEMENT CRÉATIVE SUITE ADOBE

## DURÉE

3 jours soit 21 heures.

### OBJECTIFS

S'initier ou approfondir des connaissances sur les logiciels de la suite Adobe créative : Indesign, Photoshop, Lightroom, Illustrator, After Effect, Première pro.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Accompagnement individuel.
- Assistance téléphonique assurée par l'intervenant en cas de difficultés rencontrées après sessions.
- Vidéoprojecteur, PowerPoint, Paper-Board.
- Mise en situation.





# COMMERCE

PAGES 7-10



# DÉVELOPPEMENT COMPÉTENCES CHARGÉ D'AFFAIRES : AMÉLIORER SES RÉSULTATS COMMERCIAUX

## DURÉE

2 jours.

## OBJECTIFS

- Préparer efficacement un entretien de vente en amont.
- Maîtriser les étapes clés du processus de vente.
- Construire une stratégie d'impact construite sur l'écoute.
- Adapter son comportement au profil et besoins du client.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie basée sur l'interactivité.
- Mises en situation pratiques.
- Apports théoriques et méthodologiques, débats.
- Un document de synthèse sera remis à chaque participant.
- Le processus pédagogique est synchronisé avec le profil et le contexte professionnel.
- Conseil personnalisé.
- Outil MBTI.

## PROGRAMME

### 1 - Avant le rendez-vous

- Quels supports utilisés pour appuyer l'intérêt du client ?

### 2 - La gestion du rendez-vous client

- La prise de contact
- Comprendre son client
- Mon offre, un atout commercial
- Vendre sa solution
- Concrétiser la vente
- Consolider



# LA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE & LA RELATION CLIENT

## DURÉE

2 jours soit 14 heures.

## OBJECTIFS

- Préparer activement et efficacement sa prospection téléphonique
- Mieux identifier et cerner les besoins et les motivations de son prospect
- Identifier le profil de son interlocuteur en partant d'indicateurs analysables
- Développer un script d'appel adapté à son interlocuteur et à sa situation
- Maîtriser les différentes étapes de la prospection téléphonique
- Lever les facteurs humains bloquants à l'utilisation de l'outil téléphone
- Identifier et répondre aux objections
- Franchir les barrages
- La qualification directe
- Conclure et « verrouiller » une prise de rendez-vous
- Acquérir les bons réflexes comportementaux au téléphone pour gagner en confiance
- Obtenir des rendez-vous qualifiés
- Valoriser l'image de l'entreprise
- Savoir écouter, questionner et reformuler
- Savoir renforcer la relation client pour mieux fidéliser.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Une pédagogie qui alterne des exercices sur : cas concrets, mises en situation, analyses de situations, apports de concepts et conseils de l'animateur.
- Exercices techniques sur les règles de la relation réussie.
- Vidéo.

## PROGRAMME

- 1 - Qualifier son fichier de prospects.
- 2 - Mettre en place une organisation de travail efficace.
- 3 - Structurer son entretien au téléphone : le plan d'appel.
- 4 - Maîtriser les savoir-être de base au téléphone : le rythme de la voix, la gestion des silences, l'écoute active.
- 5 - Susciter l'intérêt de son interlocuteur dès les premières minutes de l'entretien, utiliser le recadrage pour faire face aux objections.
- 6 - Le traitement de la vraie objection.
- 7 - Utiliser le registre du vocabulaire « positif », « conventionnel », « commercial ».
- 8 - Valoriser son prospect et obtenir des informations utiles.
- 9 - Se démarquer de la concurrence par l'accroche.
- 10 - Proposer le rendez-vous de façon claire et le verrouiller.

# TECHNIQUES DE VENTE

## DURÉE

2 jours soit 14 heures + 1 jour soit 7 heures.

### OBJECTIFS

Former l'acteur de la vente de la société :  
à l'organisation & la gestion de l'activité commerciale, aux techniques de vente, à la mise en place d'outils commerciaux, à l'application d'une approche commerciale.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Accompagnement individuel.
  - Assistance téléphonique assurée par l'intervenant en cas de difficultés rencontrées après sessions.
  - Livret de formation.
  - Vidéoprojecteur, PowerPoint, Paper-Board. Alternance d'apports théoriques et d'exercices collectifs.
- Le stagiaire reçoit un document complet : théorie, exercices, outils mnémotechniques.

## PROGRAMME

- 1 - Le processus de la communication dans la vente.
- 2 - Gérer l'information commerciale.
- 3 - Connaître les techniques de vente.
- 4 - Outils de la vente.
- 5 - Approche commerciale et marketing.

# L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE À VOCATION COMMERCIALE

## DURÉE

2 jours.

### OBJECTIFS

- Maîtriser l'outil téléphone afin d'en faire un instrument de communication commerciale.
- Comprendre l'importance des attitudes au téléphone dans l'action commerciale.
- Utiliser de façon optimum toutes les ressources de l'outil téléphonique.
- Travailler sur les attitudes et les techniques commerciales les plus efficaces au téléphone.
- Faire face aux conflits dans la relation commerciale
- Comprendre les raisons d'une insatisfaction client pour mieux répondre à ses exigences.
- Savoir faire face à des situations conflictuelles et à l'agressivité de certains clients.
- Disposer de techniques pour répondre positivement et efficacement.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Accompagnement individuel.
- Assistance téléphonique assurée par l'intervenant en cas de difficultés rencontrées après sessions.
- Vidéoprojecteur, PowerPoint, paper-board.
- Mise en situation.

## PROGRAMME

- 1 - Les techniques et les spécificités de la communication téléphonique.
- 2 - L'importance du téléphone dans l'action commerciale.
- 3 - Les étapes de l'entretien.
- 4 - Le traitement des conflits dans la relation commerciale.
- 5 - Vendre en réception d'appels.



# COMMUNICATION

PAGES 11-13



# COHÉSION D'ÉQUIPE

## DURÉE

1 jour soit 7 heures.

### OBJECTIFS

- Identifier les aspects d'une cohésion d'équipe performante.
- Conduire des ateliers favorisant la cohésion d'une équipe.
- Utiliser les outils de développement de la cohésion d'équipe.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthode active permettant l'implication de chacun des participants par un libre échange autour de débats et de questions.

### PROGRAMME

- 1 - Relier les individualités de son équipe.
- 2 - Intégrer à son équipe des outils de développement de cohésion.
- 3 - Accompagner le suivi de cohésion de son équipe.



# ÉVÈNEMENTIEL

## DURÉE

5 jours soit 35 heures.

### OBJECTIFS

- Déterminer sa stratégie communication événementielle.
- Vendre son évènement.
- Organiser, gérer et évaluer son évènement.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Accompagnement sur un projet identifié : accueil d'une délégation de clients référents.

- Pédagogie différenciée adaptée aux adultes - progression individualisée.
- Formation active et participative.
- Travail sur des documents réels du quotidien professionnel.
- Mise en situation de communication langue courante et professionnelle.

### PROGRAMME

- 1 - Réunion d'approche du besoin.
- 2 - Analyse du besoin.
- 3 - Rapport d'audit.
- 4 - Les fondamentaux de la communication événementielle.
- 5 - Adaptation à un projet événementiel.
- 6 - Suivi et accompagnement.

# COMMUNIQUER GRACE AU MBTI

## DURÉE

1 jour soit 7 heures.

### OBJECTIFS

- Appréhender les quatre dimensions des processus mentaux fondamentaux de l'être humain : selon les travaux de Carl Gustav Jung.
- Expérimenter l'application de la dynamique des types psychologiques en termes de communication.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

La formation alterne :

- Les exposés théoriques.
- Les exercices pratiques en sous-groupes.
- Les mises en situation et le travail personnel.

Durant la formation, les participants auront l'occasion de :

- Découvrir leur propre type suite au Questionnaire/MBTI.
- Participer aux entraînements à partir de cas pratiques et simulations.

Un livret de formation regroupant les éléments essentiels abordés pendant la formation remis à chaque participant.

## PROGRAMME

- 1 - Introduction aux types psychologiques.
- 2 - Le MBTI : Indicateur typologique de Myers-Briggs.
- 3 - Évaluation de la prestation.



# PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

## DURÉE

2 jours soit 14 heures.

### OBJECTIFS

- Savoir préparer sa prise de parole.
- Capter l'attention.
- Réussir ses interventions.
- Savoir convaincre, persuader.
- Développer son aisance à l'oral.
- Réussir sa prise de parole en public.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Diagnostic individualisé.
- Boîte à outils.
- Support pédagogique « Les clés pour prendre la parole en public ».
- Jeux de rôle filmés et analyse en groupe.
- Vidéos.
- Techniques théâtrales.
- Mise en application.

## PROGRAMME

- 1 - Préparation d'une prise de parole en public.
- 2 - Parler avec aisance.
- 3 - Entretenir la relation avec l'auditoire.
- 4 - Prendre la parole avec efficacité.
- 5 - Faire face aux situations difficiles.



# LINGUISTIQUE

PAGES 14-16





# ANGLAIS

## DURÉE

De 20 à 120 heures.

### OBJECTIFS

Se préparer à la réussite du test Bulats ou Toeic selon son objectif de niveau.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie différenciée adaptée aux adultes - progression individualisée.
- Formation active et participative.
- Travail sur des documents réels du quotidien professionnel.
- Mise en situation de communication langue courante et professionnelle.

## PROGRAMME

- 1 - Savoir se présenter, présenter une tierce personne.
- 2 - Présenter sa société, ses services, ses produits.
- 3 - Savoir poser les questions et répondre spontanément aux questions.
- 4 - Informer.
- 5 - Mener une conversation lors d'un échange.
- 6 - Intégrer les aspects transculturels.
- 7 - Optimiser ses échanges en situation professionnelle.
- 8 - Savoir transmettre un message, donner des instructions, faire des propositions, exprimer son accord/son désaccord, exprimer une certitude, une possibilité, une probabilité, savoir interrompre, reformuler les observations et les idées de son interlocuteur.



# ALLEMAND

## DURÉE

De 20 à 120 heures.

### OBJECTIFS

Se préparer à la réussite du test BULATS allemand selon son objectif de niveau.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie différenciée adaptée aux adultes - progression individualisée.
- Formation active et participative.
- Travail sur des documents réels du quotidien professionnel.
- Mise en situation de communication langue courante et professionnelle.

## PROGRAMME

- 1 - Savoir se présenter, présenter une tierce personne.
- 2 - Présenter sa société, ses services, ses produits.
- 3 - Savoir poser les questions et répondre spontanément aux questions.
- 4 - Informer.
- 5 - Mener une conversation lors d'un échange.
- 6 - Intégrer les aspects transculturels.
- 7 - Optimiser ses échanges en situation professionnelle.
- 8 - Savoir transmettre un message, donner des instructions, faire des propositions, exprimer son accord/son désaccord, exprimer une certitude, une possibilité, une probabilité, savoir interrompre, reformuler les observations et les idées de son interlocuteur.

# FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE (FLE)

## DURÉE

De 20 à 120 heures.

### OBJECTIFS

Améliorer sa maîtrise du français à l'écrit et à l'oral.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie différenciée adaptée aux adultes - progression individualisée.
- Formation active et participative.
- Travail sur des documents réels du quotidien professionnel.
- Mise en situation de communication langue courante et professionnelle.
- Alternance de théorie et d'exercice, utilisation de l'outil informatique à travers des logiciels ludiques, jeux de rôles.

## PROGRAMME

- 1 - Grammaire.
- 2 - Conjugaison.
- 3 - Vocabulaire.
- 4 - Orthographe.
- 5 - Lecture.
- 6 - Expression orale.



# LES ÉCRITS PROFESSIONNELS

## DURÉE

2 jours soit 14 heures.

### OBJECTIFS

- Connaître la législation relative aux écrits professionnels.
- Faire le point sur les principes juridiques et éthiques qui régissent l'écriture dans son activité.
- Acquérir une méthodologie de l'écrit.
- Savoir structurer ses écrits en fonction des objectifs recherchés et des exigences réglementaires.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Vidéo projecteur, paper-board, PowerPoint.
- Évaluation en amont : prédiagnostic.
- Évaluation en aval : questionnaire d'évaluation de la formation - attestation de formation.

## PROGRAMME

- 1 - Le contexte législatif et les écrits professionnels.
- 2 - Typologie des écrits dans son secteur d'activité.
- 3 - Questionner l'écrit professionnel pour bien définir ses objectifs.
- 4 - Adapter l'écrit aux objectifs définis : quelques outils.
- 5 - Le travail de rédaction.



# MANAGEMENT

PAGES 17-20



# MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

## DURÉE

2 jours soit 14 heures.

### OBJECTIFS

- Acquérir les réflexes en termes de management.
- Comprendre son équipe et favoriser le « travail ensemble ».
- Savoir prendre des décisions concernant son équipe.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Auto-diagnostic de son style managérial, séquences d'appropriation d'outils sous forme d'exercices pratiques.

- Mises en situation concrètes.
- Études de cas pour être immédiatement dans l'action et aborder ses équipes avec un esprit constructif.
- Énergie, proactivité et enthousiasme.
- Entraînements intensifs.
- Feedbacks personnalisés.

## PROGRAMME

- 1 - Mieux se connaître pour mieux manager.
- 2 - Savoir écouter.
- 3 - La motivation : principes et applications.
- 4 - Conduire son équipe à la performance.
- 5 - Animer ses collaborateurs au quotidien.
- 6 - Intégrer former ses collaborateurs.

# DÉVELOPPER SON ÉFFICACITÉ MANAGÉRIALE POUR CONSTRUIRE DES RELATIONS PRODUCTIVES

## DURÉE

2 jours soit 14 heures.

### OBJECTIFS

- La fonction du manager (son rôle et sa mission) (les prises de décisions et la mesure des risques).
- Comprendre son équipe et la manager.
- Les règles d'or du manager.
- Mesurer les enjeux liés poste d'encadrement.
- Cerner rapidement les modes de fonctionnement de l'équipe et leurs attentes.
- Communiquer efficacement.
- Construire des relations productives.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Accompagnement individuel.
- Échanges et réflexion sur les difficultés et les conditions de la réussite des relations productives.
- Apports méthodologiques du consultant.
- Autodiagnostic.
- Élaboration d'une démarche de plan d'action.
- Vidéoprojecteur, PowerPoint, Paper-Board.

## PROGRAMME

- 1 - Les enjeux de la fonction de manager.
- 2 - Maîtriser sa communication managériale.
- 3 - Mieux se connaître et mieux comprendre ses collaborateurs.
- 4 - Faire face aux situations délicates.
- 5 - La méthode en quatre étapes pour établir de meilleures relations.
- 6 - Les compétences managériales.

# MANAGER DES COMPORTEMENTS DIFFICILES

## DURÉE

3 jours soit 21 heures.

### OBJECTIFS

- Être plus efficace.
- Manager des comportements difficiles.
- Adopter la posture managériale juste pour traiter ces difficultés.
- Jongler avec les différentes personnalités.
- Gérer ses émotions.
- Acquérir les compétences humaines, relationnelles et professionnelles pour manager efficacement des collaborateurs aux personnalités différentes.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie différenciée adaptée aux adultes - progression individualisée.
- Formation active et participative.
- Travail sur des documents réels du quotidien professionnel.
- Mise en situation de communication langue courante et professionnelle
- Alternance de théorie et d'exercice, utilisation de l'outil informatique à travers des logiciels ludiques, jeux de rôles.

## PROGRAMME

- 1 - Mieux se connaître en tant que manager avec le MBTI.
- 2 - Gérer sa difficulté personnelle à interagir avec la personnalité dite « difficile ».
- 3 - La motivation : principes et applications.
- 4 - Conduire son équipe à la performance.
- 5 - Animer ses collaborateurs au quotidien.
- 6 - Intégrer former ses collaborateurs.

# CONSTRUISONS ENSEMBLE UNE ACTION DE FORMATION AU MANAGEMENT

## DURÉE

De 14 heures à 70 heures.

## OBJECTIFS

Où en êtes-vous ? Qu'attendez-vous de cette action de formation ? Quels sont les moyens d'atteindre vos objectifs ? Les indicateurs de réussite de l'action de formation ? Les plans d'action à mettre en place pour pérenniser les effets de la formation ?

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Vidéo projecteur, Paper-Board, PowerPoint.
- Évaluation en amont : prédiagnostic.
- Évaluation en aval : questionnaire d'évaluation de la formation - attestation de formation.

## PROGRAMME

### 1 - Découvrir les bases du management

- Savoir définir ses besoins pour un recrutement plus efficace.
- Savoir manager à travers l'intelligence émotionnelle.

### 2 - Le management au quotidien et développer sa productivité

- Savoir conduire des réunions constructives.
- Renforcer la confiance en soi pour mieux gérer son stress.
- Savoir motiver son équipe au quotidien.
- Savoir gérer les conflits pour qu'ils deviennent une réelle opportunité d'apprentissage.
- Anticiper, planifier, évaluer, prioriser pour mieux gérer son temps.
- Développer ses compétences managériales pour développer sa rentabilité.
- Savoir utiliser le management dans vos projets pour qu'ils deviennent de véritables tremplins au sein de votre entreprise.
- Savoir se manager soi-même, pour mieux manager les autres (développement personnel).

### 3 - Manager son équipe de managers

- Savoir rendre vos collaborateurs actifs de vos décisions pour une meilleure productivité.
- Transmettre votre culture d'entreprise pour donner une dynamique très favorable à vos collaborateurs.
- Quels sont vos droits et vos devoirs en tant que manager.





# MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

PAGES 21-23



# BILAN DE CARRIÈRE

## DURÉE

2 jours soit 14 heures.

## OBJECTIFS

- Le bilan permet d'éclaircir les motivations du salarié, de dégager ses capacités d'évolution, en lien avec la situation de l'entreprise.
- La prestation de bilan de carrière que nous proposons tient compte des besoins de l'entreprise, des caractéristiques des salariés, de notre connaissance non seulement de bilan de compétences, mais aussi des problématiques de gestion de compétences.
- Le bilan peut correspondre à une demande :
  - Changement dans un contexte de mobilité interne ou externe à l'entreprise ;
  - Information et réflexion sur son parcours professionnel.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Des entretiens de face à face.
- Des outils de recueil de données et d'information qui sont exploités en entretien.
- Exercices d'aide à la réflexion (portefeuille de compétences - fiches de synthèse).
- Des tests et questionnaires choisis et adaptés au profil (inventaire des intérêts professionnels et de personnalité, évaluation des aptitudes...).
- Pédagogie basée sur l'interactivité.
- Mises en situations pratiques.
- Apports théoriques et méthodologiques, débats.
- Un document de synthèse sera remis à chaque participant.

## PROGRAMME

- 1 - La découverte de vos potentialités professionnelles.
- 2 - L'évaluation de votre profil par rapport à votre métier.
- 3 - L'optimisation de vos potentialités.
- 4 - Le projet de développement professionnel.

# DÉVELOPPER SON AISANCE DANS SA VIE PROFESSIONNELLE

## DURÉE

3 jours soit 21 heures.

### OBJECTIFS

Gagner en aisance dans ses relations  
interpersonnelles.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.
- Étude de cas à partir des situations rencontrées par les participants.
- Jeux de rôles.
- Réflexion sur ses propres comportements.

## PROGRAMME

- 1 - Mieux se connaître.
- 2 - Les paramètres de l'aisance et de la communication.
- 3 - Adapter son comportement.
- 4 - Être maître de soi au quotidien.
- 5 - Être à l'aise dans son expression.
- 6 - Assurer en toutes circonstances.
- 7 - S'affirmer avec intégrité.



# BILAN DE COMPÉTENCES

## DURÉE

De 20 à 120 heures.

### OBJECTIFS

- Vous souhaitez vous réorienter professionnellement, mais vous ne savez pas exactement vers quel corps de métier vous tourner.
- Au démarrage du bilan vous énonciez ainsi vos attentes : « *J'ai peut-être d'autres cordes à mon arc ? Vers quoi je peux me projeter, vers quoi je pourrais tendre professionnellement. Je suis prêt le cas échéant à suivre une formation* ».

## PROGRAMME

- 1 - Analyse de la demande.
- 2 - Investigation.
- 3 - Conclusion.
- 4 - Remise de la synthèse.

# COACHING PERSONNEL

## DURÉE

À définir.

### OBJECTIFS

- Développer une compétence managériale spécifique parmi : la communication du manager, la délégation, l'animation d'une équipe, la motivation, la gestion des tensions et des conflits, la gestion d'un collaborateur démotivé ou difficile.
- Améliorer son mode de communication et d'échanges.
- Travailler sur le non-verbal.
- Prendre la parole en public : développer des talents d'orateur.
- Préparer un événement particulier (réunion, conférence, etc.).
- Mieux s'organiser et gérer ses priorités.
- Mettre en place des outils d'organisation adaptés et efficaces.
- Réfléchir à un nouvel organigramme fonctionnel dans son équipe.
- Gérer un conflit avec un collègue.
- Développer son assertivité ou sa confiance en soi.
- Prendre du recul sur sa propre évolution professionnelle.

## DÉFINITIONS

Le coaching est l'accompagnement d'une personne ou d'une équipe dans une situation professionnelle pour l'aider à trouver ses solutions et développer ses compétences dans une perspective de développement durable et global.

Sur le chemin exigeant du changement, face à la complexité, le coaching est une démarche de progrès qui permet au manager ou au dirigeant de prendre du recul, de comprendre ses mécanismes comportementaux et ceux de son équipe, de développer le potentiel, l'autonomie et l'efficacité de l'ensemble.

## COMMENT ?

- Aide à la définition du problème, du besoin, de la demande et au diagnostic global.
- Écoute active et impliquée : questionnement, exploration, clarification, reformulation, confrontation.
- Apports de connaissances, méthodes et outils adaptés à la singularité de la situation.
- Exploration des options, des voies de progrès ; accompagnement dans l'action.



# ORGANISATION

PAGES 24-26



# LES CLÉS DE L'ORGANISATION

## DURÉE

2 jours.

### OBJECTIFS

- Favoriser une organisation plus efficace.
- Se recentrer sur les tâches essentielles de sa fonction.
- Définir les priorités, planifier et contrôler l'emploi du temps.
- Savoir coopérer avec des personnes ayant d'autres contraintes temporelles.
- Comprendre et mettre en place une délégation efficace.
- Évaluer et adopter un style de négociation efficace, durable et responsable.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Accompagnement individuel.
- Assistance téléphonique assurée par l'intervenant en cas de difficultés rencontrées après sessions.
- Livret de formation, liste récapitulative des expressions et vocabulaire positifs.
- Vidéoprojecteur, PowerPoint, paper-board.

## PROGRAMME

- 1 - Gestion et utilisation du temps dans l'entreprise.
- 2 - Favoriser une négociation efficace et durable.
- 3 - Réussir une coopération gagnant-gagnant.
- 4 - Méthodes et techniques d'organisation.
- 5 - Motiver, convaincre, impliquer.
- 6 - Plan d'amélioration personnel individualisé.

# SAVOIR DÉLÉGUER

## DURÉE

3 jours soit 21 heures.

### OBJECTIFS

S'entraîner à déléguer, tant sur le fond que sur la forme.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Interactivité privilégiée sous la forme du partage d'expérience des stagiaires.
- Alternance de théorie et d'entraînement à la méthode dans des cas concrets et pratiques.

## PROGRAMME

- 1 - La place de la délégation dans l'animation d'une équipe.
- 2 - La préparation de la délégation.
- 3 - La présentation de la délégation.
- 4 - Le suivi de la délégation.



# RELANCE DES IMPAYÉS AU TÉLÉPHONE

## DURÉE

2 jours.

### OBJECTIFS

- Accélérer les encaissements par une méthode rigoureuse.
- Préserver et développer la relation commerciale.
- Faire face aux situations difficiles, engager le client à agir.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Accompagnement individuel.
- Assistance téléphonique assurée par l'intervenant en cas de difficultés rencontrées après sessions.
- Livret de formation, liste récapitulative des expressions et vocabulaire assertifs.
- Vidéoprojecteur, PowerPoint, Paper-Board.

## PROGRAMME

- 1 - Se motiver à relancer.
- 2 - Préparer l'entretien téléphonique.
- 3 - S'entraîner à l'entretien téléphonique.
- 4 - Bien réagir dans les cas difficiles.
- 5 - Évaluer ses résultats.



# FORMATEUR(TRICE) PROFESSIONNEL(LE) D'ADULTES

## DURÉE

5 jours soit 35 heures.

### OBJECTIFS

- Appréhender et comprendre le métier de formateur d'adultes.
- Acquérir et développer les compétences techniques et comportementales du formateur d'adultes.
- Identifier et acquérir les méthodes et techniques du processus « formation » (analyse des besoins, conception d'actions de formation, animation, communication, appliquée à la formation, gestion d'un groupe en formation, pilotage et évaluation des actions de formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Supports de formation.
- Vidéoprojecteur, PowerPoint.
- Paper-Board.
- Groupe de 2 à 4 personnes.
- Assistance téléphonique assurée par l'intervenant après la formation.

## PROGRAMME

- 1 - Rédiger une offre de formation adaptée en tenant compte de la problématique globale de l'entreprise et les publics concernés.
- 2 - Acquérir les méthodes et techniques pour concevoir, préparer, évaluer une action de formation et créer les ressources nécessaires.
- 3 - Intégrer les fondamentaux de l'animation d'une séquence de formation et de la dynamique des groupes en formation.
- 4 - Concevoir et mettre en place des outils adaptés pour évaluer les acquis.
- 5 - Réaliser le bilan d'un dispositif de formation.
- 6 - Acquérir les savoirs, savoir-faire et savoirs comportementaux de référence qui fondent la légitimité du formateur.
- 7 - Acquérir une connaissance de l'environnement social, économique et juridique de la formation professionnelle.
- 8 - Appréhender les technologies de l'information et de la communication appliquées à la formation : TICE.



# RESSOURCES HUMAINES

PAGES 27-29



# L'ENTRETIEN D'ÉVALUATION ANNUEL & L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

## DURÉE

2 jours.

### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'entretien annuel & professionnel
- Maîtriser les notions clés de l'évolution professionnelle.
- Connaître les étapes de l'entretien.
- Acquérir les techniques comportementales en entretien.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie basée sur l'interactivité.
- Mises en situations pratiques.
- Apports théoriques et méthodologiques, débats.
- Un document de synthèse sera remis à chaque participant.
- Le processus pédagogique est synchronisé avec le profil et le contexte professionnel.
- Conseil personnalisé.
- Outil MBTI.

## PROGRAMME

- 1 - Les enjeux de l'entretien annuel et l'entretien professionnel.
- 2 - Les notions clés de l'évolution professionnelle.
- 3 - Le contenu de l'entretien.
- 4 - La conduite de l'entretien d'évaluation annuelle et de l'entretien professionnel.



# LE RECRUTEMENT

## DURÉE

1 jour.

### OBJECTIFS

- Former aux processus de recrutement.
- Conseiller sur la prise de décision au regard stratégique de votre entreprise.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie basée sur l'interactivité.
- Mises en situations pratiques.
- Apports théoriques et méthodologiques, débats.
- Un document de synthèse sera remis à chaque participant.
- Le processus pédagogique est synchronisé avec le profil et le contexte professionnel.
- Conseil personnalisé.
- Outil MBTI.

## PROGRAMME

- 1 - La préparation : de l'analyse du besoin à la préparation de la fiche d'évaluation.
- 2 - Le recrutement : de la sélection jusqu'à la prise de décision.
- 3 - L'intégration : de la définition des étapes clés à l'accompagnement de l'intégration.

# LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

## DURÉE

1 jour.

### OBJECTIFS

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de développer une vue d'ensemble de la gestion des Ressources Humaines.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

## PROGRAMME

- 1 - La gestion des Ressources Humaines.
- 2 - La gestion des contributions.
- 3 - La gestion des rémunérations.
- 4 - La GRH globale.



# LÉGISLATION DU TRAVAIL POUR LES RH

## DURÉE

2 jours soit 14 heures.

### OBJECTIFS

- Approfondir les connaissances et compétences en matière de droit du travail.
- Surveiller les éléments importants du contrat de travail.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

## PROGRAMME

- 1 - Rappels sur l'environnement juridique du travail.
- 2 - Responsabilité de l'employeur et CHSCT.
- 3 - Contrat de travail : les points importants à surveiller.
- 4 - Gérer les situations particulières.



# SÉCURITÉ

PAGES 30-33



# SÉCURITÉ & SANTÉ AU TRAVAIL

## DURÉE

2 jours soit 14 heures.

## OBJECTIFS

- Prendre conscience des enjeux de la prévention des risques professionnels.
- Réduire et prévenir les accidents liés aux situations de travail.
- Acquérir les bases de l'anatomie pour mieux comprendre les problèmes de santé liés aux gestes et aux postures.
- Sensibiliser le personnel aux maladies professionnelles et TMS.
- Déterminer la meilleure façon d'effectuer une manutention sans prendre de risques.
- Effectuer les gestes et postures appropriés.
- Être acteur de sa démarche de prévention (les équipements de travail et protection, règles de sécurité, adopter les bons gestes et les bonnes postures...).

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Auto diagnostic sous formes d'exercices pratiques.
- Mises en situation concrètes.
- Études de cas pour être dans l'action.
- Feedbacks personnalisés.

## PROGRAMME

- 1 - Statistiques des accidents, des accidents du travail, des maladies professionnelles.
- 2 - Prise de conscience des salariés.
- 3 - Les enjeux de la prévention des risques professionnels.
- 4 - La démarche de prévention.
- 5 - Applications pratiques.



## FORMATION/HABILITATION

TYPE	INTITULÉ FORMATION	NOMBRE DE CATÉGORIE	DURÉE (y compris test CACES)	
<b>CHARIOTS ÉLÉVATEURS</b>	CACES R389	1 catégorie 1-2-3-5-6	2 jours (Recyclage)	
			3 jours (Initiale)	
			4 jours (Initiale)	
		2 catégories 1-2-3-5-6	2 jours (Recyclage)	
			3 jours (Expérimenté)	
			4 jours (Débutant)	
		3 catégories 1-2-3-5-6	2 jours (Recyclage)	
			3 jours (Recyclage/Perf)	
			4 jours (Initiale)	
<b>NACELLES ÉLÉVATRICES</b>	CACES R389 Catégories 1A/1B et 3A/3B	1 catégorie	2 jours (Recyclage)	
			3 jours (Initiale)	
		2 catégories	2 jours (Recyclage)	
			3 jours (Initiale)	
<b>AUXILLIAIRES GRUES</b>	CACES R390	1 catégorie	2 jours (Recyclage)	
			3 jours (Initiale)	
		2 catégories	2 jours (Recyclage)	
			3 jours (Initiale)	
<b>ENGINS DE CHANTIER</b>	CACES R372m Catégorie 1-2-4-7-8-9-10	1/2/4/9	2 jours (Recyclage)	
			3 jours (Recyclage/Perf.)	
			4 jours (Initiale)	
		7/8/10	5 jours (Débutant)	
			2 jours (Recyclage)	
			3 jours (Recyclage/Perf.)	
				4 jours (Initiale)
				5 jours (Débutant)
<b>CAUS PR</b>	PONT ROULANT	1 et 2	2 jours (Recyclage)	
			3 jours (Initiale)	
		Perf Elingage	1 jour	
<b>HABILITATIONS ÉLECTRIQUES</b>	NF C15/510 Basse tension & Haute tension	NON-ÉLECTRICIENS		
		H0 B0	1 Jour (Initiale et Recyclage)	
		BS/BE man	2 jours (Initiale et Recyclage)	
		ÉLECTRICIENS		
		BT	2 jours (Recyclage)	
		Durée selon ED 6127 INRS	3 jours	
	4 jours			

## FORMATION/HABILITATION

TYPE	INTITULÉ FORMATION	NOMBRE DE CATÉGORIE	DURÉE (y compris test CACES)
<b>ÉCHAFAUDAGES</b>		Roulant	1 jour (Initiale)
			1 jour (Recyclage)
		Fixe	2 jours
			1 jour
		Réception	1 jour
<b>TRAVAUX EN HAUTEUR</b>		Niv 1	1 jour
<b>RISQUES MÉCANIQUES</b>		M0 M1	1 jour (Initiale)
		M0 M1 M2 MR	1 jour (Recyclage)
		M0 M1	1 jour (Recyclage)
		M0 M1 M2 MR	2 jours (Initiale)
<b>RISQUES ATEX</b>		Niv 1	1 jour (Initiale)
			1 jour (Recyclage)
		Niv 2	1 jour (Recyclage)
			2 jours (Initiale)
<b>RISQUES AMIANTE</b>	Sous section 4	Opérateur	1 jour (Recyclage)
			2 jours (Initiale)
		Encadrement technique ou chantier	1 jour (Recyclage)
			5 jours (Initiale)
<b>SST</b>		Initiale	14 heures
		MAC (Recyclage)	7 heures
		Manip. Ext	3,5 heures
		EPI	7 heures
		ESI	14 heures
<b>PRAP</b>	GESTES ET POSTURES	Programme sur mesure	7 heures



# TITRES PROFESSIONNELS

PAGES 34-37



# ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES

Le domaine des ressources humaines devient de plus en plus technique et complexe. En perpétuelle évolution, il reste malgré tout l'acteur majeur dans une entreprise. Pour faire face à tous ces changements, le poste d'assistant ressources humaines est un bon soutien et permet d'assister les directeurs et responsables ressources humaines dans l'activité quotidienne d'un service.

## OBJECTIFS

Le titre de niveau III « Assistant ressources humaines » permet de développer les compétences et connaissances nécessaires à la gestion des ressources humaines. Proche de la réalité professionnelle, cette formation permet d'aborder les fonctions, tâches et domaines propres aux métiers des ressources humaines afin d'être opérationnel professionnellement.

### Titre de niveau III (Bac +2)

Enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (Journal officiel du 07/08/2012)

### Diplôme reconnu par les entreprises

### Étude des dispositifs de financement et accompagnement dans le montage des dossiers

### Petits groupes de formation pour un suivi et un apprentissage efficace

### POSSIBILITÉ DE VALIDER LES MODULES SELON VOS BESOINS DE COMPÉTENCES!

## DURÉE

En continu ou en alternance.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Accompagnement individuel
- Atelier de travail
- Supports de formation
- Présentation PowerPoint
- Intervenants spécialisés RH/du milieu professionnel.

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUES

### Module n°1

- Assurer la gestion administrative des salariés depuis l'embauche jusqu'au départ de l'entreprise.
- Collecter les éléments variables de paie et vérifier leur prise en compte.

### Module n°2

- Proposer, déployer et assurer la diffusion des procédures RH.
- Élaborer et actualiser les tableaux de bord RH.
- Assurer une veille juridique et sociale.

### Module n°3

- Rédiger un profil de poste.
- Rédiger et diffuser une offre d'emploi et effectuer une présélection de candidatures.

## CARRIÈRES POSSIBLES

- Assistant(e) RH.
- Assistant(e) de recrutement.
- Gestionnaire du personnel.
- Responsable du personnel.
- Chargé(e) de la formation.

## MODALITÉS PRATIQUES

### Conditions d'admissions

- Niveau BAC (niveau IV) minimum.
- Expérience professionnelle souhaitée sur analyse du dossier et entretiens individuels.

### Validation

- Des qualifications partielles grâce à une répartition en **trois modules**, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP).
- Chaque module proposé est de **80 heures** pour un total de **240 heures pour la totalité du titre**.
- Vous disposez d'un délai de **5 ans** à partir de l'obtention d'un CCP, pour finaliser l'obtention du titre professionnel complet.

### Possibilités de financement

- Compte personnel de formation.
- Période de professionnalisation.
- Contrat de professionnalisation.
- Plan de formation.
- Congé individuel de formation.

### Examens et conformité

- Examen final sur **2 jours à la fin de la formation**.
- Conforme au référentiel et aux conditions de validation de la DIRECCTE ALSACE.

### Agenda pédagogique

- En continu : **du lundi au vendredi** soit 35 heures/semaine.
- En alternance : **les lundis et mardis**.

# FORMATEUR(TRICE) PROFESSIONNEL(LE) D'ADULTES

L'offre de formation pour adultes évolue sous l'impact d'une demande croissante d'individualisation de la formation, mais aussi des apports de la technologie. L'offre de formation pour adultes s'inscrit dans le cadre législatif et réglementaire de la formation tout au long de la vie. Elle se doit de répondre aux besoins des commanditaires et des individus en favorisant la mobilité et la sécurisation des trajectoires professionnelles.

## OBJECTIFS

Devenir formateur (trice) ne s'invente pas. Être bon dans son domaine ne suffit pas, il faut aujourd'hui être capable de transmettre des connaissances à toute sorte de public. C'est pourquoi il lui est indispensable, au delà de ses compétences techniques, d'acquérir les concepts de l'ingénierie pédagogique des théories de l'apprentissage des adultes. L'objectif est donc d'adopter la bonne posture de formateur (trice) tout en abordant les dispositifs et articulations de la formation.

### Titre de niveau III (Bac +2)

Enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (Journal officiel du 07/08/2012)

### Diplôme reconnu par les entreprises

### Étude des dispositifs de financement et accompagnement dans le montage des dossiers

### Petits groupes de formation pour un suivi et un apprentissage efficace

### POSSIBILITÉ DE VALIDER LE TITRE EN PLUSIEURS MODULES!

## DURÉE

En continu ou en alternance.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Accompagnement individuel.
- Atelier de travail.
- Supports de formation.
- Présentation PowerPoint.
- Intervenants spécialisés dans différents domaines techniques.

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUES

### Module n°1 : préparer et animer des actions de formation

- Construire une action de formation à partir d'une demande.
- Élaborer le scénario pédagogique d'une séance et préparer les ressources nécessaires à l'animation.
- Évaluer les acquis des apprenants.
- Repérer les difficultés individuelles d'apprentissages et y remédier.

### Module n°2 : contribuer à l'élaboration de dispositifs de formation et accompagner les apprenants dans leur parcours

- Accompagner les apprenants dans la construction et la mise en œuvre de leur parcours.
- Mobiliser un réseau pour optimiser la réponse aux besoins des apprenants.
- Accompagner les apprenants dans leur projet d'insertion professionnelle.
- Contribuer à l'évaluation d'un dispositif et rendre compte.

## CARRIÈRES POSSIBLES

- Formateur (trice).
- Assistant(e) formation.
- Formateur (trice) technique.
- Responsable pédagogique.

## MODALITÉS PRATIQUES

### Conditions d'admissions

- Niveau BAC (niveau IV) minimum.
- Expérience professionnelle souhaitée sur analyse du dossier et entretiens individuels.

### Validation

- Des qualifications partielles grâce à une répartition en deux modules, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP).
- Chaque module proposé est de 120 heures pour un total de 240 heures pour la totalité du titre.
- Vous disposez d'un délai de 5 ans à partir de l'obtention d'un CCP, pour finaliser l'obtention du titre professionnel complet.

### Possibilités de financement

- Compte personnel de formation.
- Période de professionnalisation.
- Contrat de professionnalisation.
- Plan de formation.
- Congé individuel de formation.

### Examens et conformité

- Examen final sur 2 jours à la fin de la formation.
- Conforme au référentiel et aux conditions de validation de la DIRECCTE ALSACE.

### Agenda pédagogique

- En continu : du lundi au vendredi soit 35 heures/semaine.
- En alternance : les lundis et mardis.

# NÉGOCIATEUR TECHNICO COMMERCIAL

La concurrence entre les entreprises est de plus en plus vive et requiert de la part des commerciaux des compétences toujours plus complètes. Cette formation s'adresse aux personnes désirant évoluer rapidement au sein des services commerciaux et aux entreprises souhaitant développer et booster leurs performances commerciales.

## OBJECTIFS

Le titre de niveau III « Négociateur technico-commercial » permet de développer leurs compétences et connaissances nécessaires à l'optimisation de l'activité commerciale.

Proche de la réalité professionnelle, cette formation permet d'aborder toutes les fonctions, tâches et domaines propres aux métiers du commerce afin d'être opérationnels professionnellement.

### Titre de niveau III (Bac +2)

Enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (Journal officiel du 07/08/2012)

### Diplôme reconnu par les entreprises

### Étude des dispositifs de financement et accompagnement dans le montage des dossiers

### Étude des dispositifs de financement et accompagnement dans le montage des dossiers

### Petits groupes de formation pour un suivi et un apprentissage efficace

**POSSIBILITÉ DE VALIDER  
LES MODULES SELON VOS BESOINS  
DE COMPÉTENCES!**

## DURÉE

En continu ou en alternance.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Accompagnement individuel.
- Atelier de travail.
- Supports de formation.
- Présentation PowerPoint.
- Intervenants spécialisés dans le commerce et du milieu professionnel.

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUES

### Module n°1

- Prospecter un secteur géographique défini.
- Détecter un besoin, le définir et concevoir une solution technique.
- Négocier une proposition commerciale et conclure la vente.
- Mettre en œuvre des actions de fidélisation et de développement de la clientèle.

### Module n°2

- Étudier l'état du marché pour adapter l'offre commerciale.
- Organiser un plan d'action commerciale en cohérence avec les besoins du marché.
- Faire le bilan de son activité commerciale et rendre compte à sa hiérarchie.

## CARRIÈRES POSSIBLES

- Acheteur industriel.
- Directeur commercial.
- Commercial.
- Technicien support clients.

## MODALITÉS PRATIQUES

### Conditions d'admissions

- Niveau BAC (niveau IV) minimum.
- Expérience professionnelle souhaitée sur analyse du dossier et entretiens individuels.

### Validation

- Des qualifications partielles grâce à une répartition en deux modules, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP).
- Chaque module proposé est de 120 heures pour un total de 240 heures pour la totalité du titre.
- Vous disposez d'un délai de 5 ans à partir de l'obtention d'un CCP, pour finaliser l'obtention du titre professionnel complet.

### Possibilités de financement

- Compte personnel de formation.
- Période de professionnalisation.
- Contrat de professionnalisation.
- Plan de formation.
- Congé individuel de formation.

### Examens et conformité

- Examen final sur 2 jours à la fin de la formation.
- Conforme au référentiel et aux conditions de validation de la DIRECCTE ALSACE.

### Agenda pédagogique

- En continu : du lundi au vendredi soit 35 heures/semaine.
- En alternance : les lundis et mardis.



**L'offre RH Formation fait partie du Groupe Link,**  
acteur majeur de l'emploi depuis 45 ans,  
puissant réseau d'experts dans les Ressources Humaines  
et le Recrutement.



le plus court chemin vers la compétence.  
[loffrerh-formation.fr](http://loffrerh-formation.fr)

2a, rue de l'Expansion - 67210 Obernai  
Tél. +33 (0)3 88 04 18 78/Fax. +33 (0)9 64 10 83 49  
[contact@loffrerh-formation.fr](mailto:contact@loffrerh-formation.fr)