



GUIDE DE FORMATIONS 2020



[#depoussieronslesrh](#)

L'équipe Tie-Up	p. 4
Ingénierie pédagogique	p. 5
CO-DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL	
Co-développement professionnel et managérial	p. 7
MANAGEMENT	
Les fondamentaux du management	p. 12
Analyser le métier de manager	p. 14
Pilotage de la performance d'un service ou d'une équipe	p. 17
Améliorer sa communication	p. 19
Leadership et délégation	p. 20
Management interculturel	p. 22
Être acteur du changement	p. 23
Le Management fonctionnel	p. 24
Prévention et gestion des conflits	p. 25
Management à distance	p. 26
Management du stress	p. 27
Les outils de l'accompagnement des personnes en situations de handicap psychique	p. 28
RESSOURCES HUMAINES	
IRP- La négociation sociale	p. 30
Mener des entretiens professionnels	p. 31
Mener des entretiens d'évaluation	p. 33
Le parcours d'intégration	p. 34



RECRUTEMENT

Se professionnaliser sur le recrutement:
sourcing et présélection téléphonique p. 36

Se professionnaliser sur le recrutement:
chasse et approche directe p. 37

Se professionnaliser sur le recrutement:
l'entretien d'évaluation par la sélection
ciblée p. 38

L'expérience collaborateur p. 40

Les bases de la marque-employeur p. 41

LA RELATION CLIENT

Gestion de la relation client: de la
création du lien au traitement de la
réclamation p. 43

Savoir gérer son stress au téléphone p. 44

JURIDIQUE ET DROIT SOCIAL

Actualités sociales p. 46

IRP- La négociation sociale p. 49

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

Méthodologie des couleurs p. 51

Améliorer sa communication p. 52

Savoir gérer son stress au téléphone p. 53





L'équipe TIE-UP

Les fondateurs, **DRH** impliqués localement et professionnellement :

*Formateurs CNAM AURA et IRUP

*Directeurs de mémoire et Président de jury IGS - RH

*Conseiller prud'homal Section Encadrement

*Animateurs du Workshop RH de l'incubateur HEP

*Présidente du GREP et de GREP Intérim

*Présidence de l'ANDRH -Rhône

TIE-UP est née de **volontés** :

*Partager une vision moderne des RH

*Apporter une offre de service de qualité

*Créer des outils RH uniques et adaptés

Et de **refus** :

*l'industrialisation de nos démarches

*L'appréhension des RH comme un service déshumanisé



Charline



Anthony



Sarah



Mélanie



Carine



De par son rôle de Conseil et d'Accompagnement RH, TIE-UP est régulièrement sollicitée pour la mise en place de plans de formation et/ou de construction de formation dédiée à des organisations.

Dans le cadre des formations qu'elle réalise, TIE-UP suit un process établi (validé lors du passage en DATADOCK).

Nous intervenons donc en amont de la formation afin d'assurer une meilleure préparation de la formation demandée (construction d'une formation dédiée, organisation éventuelle d'une co-animation avec un autre intervenant, finalisation d'éléments clés avec le commanditaire...). Cette étape comprend les étapes suivantes :

- Échange téléphonique, physique ou en visioconférence afin de cerner au mieux les besoins de la formation
- Évaluation du niveau des apprenants lors de cet échange
- Réalisation des supports pédagogiques si nécessaire, incluant les potentiels ajustements demandés par le client (supports d'intervention, exercices, cas Pratique, mises en situation...)
- Rédaction de la convention de formation + mise en conformité des documents administratifs
- Gestion de la logistique :
 - Rétroplanning des jours de formation + logistique
 - J-30 : vérification que la salle de formation soit toujours bien disponible
 - J-15 : rappel aux apprenants et aux Responsables Hiérarchiques
 - J-8 : organisation des repas (selon les modalités du client)
 - J-2 : préparation des livrets d'accueil et des moyens techniques (paperboards, rétroprojecteurs...)

Une formation adaptée à vos besoins et au niveau des apprenants

Des supports pédagogiques transmis à chaque apprenant par voie dématérialisée

Les programmes de formation de Tie-Up sont modulables selon vos besoins !

Afin de correspondre au mieux aux besoins en formation des sociétés, Tie-Up est en mesure d'adapter des programmes de formation.

La réalisation de programmes sur mesure est également proposée sur simple demande.



Co-développement professionnel



Objectifs

- ✓ Présentation du co-développement
- ✓ Savoir utiliser la technique/méthodologie du co-développement

Programme

Afin de garantir une collaboration optimale sur un atelier de co-développement, les intervenants TIE-UP suivent un process précis en six étapes distinctes pour chaque session.

Posture de l'intervenant

L'intervenant, dans le cadre de l'animation d'un atelier de co-développement, adopte un rôle de facilitateur.

L'animateur adopte ainsi une posture basse ; il s'agit d'une ressource pour le groupe, d'un médiateur extérieur.

Cette posture est essentielle afin de faciliter l'échanger et de permettre la libre expression de chacun.

L'animateur doit être garant de l'objectivité et de la confidentialité des échanges qui sont réalisés lors de chaque session.

Formé à l'approche du co-développement, attentif à la fois au processus et au contenu de la séance, il stimule en finesse les interactions au sein du groupe.

Etape 0 : Tour de table

En début d'atelier, un tour de table est réalisé.

Chaque participant annonce un sujet qu'il souhaiterait voir aborder dans le cadre de l'atelier de co-développement.

A l'issue de ce tour de table, un sujet est sélectionné par l'ensemble du groupe.

Un participant, dit « client », est désigné (il s'agit généralement du participant ayant proposé le sujet).

Les échanges au sein du groupe sont structurés par un process de consultation en 6 étapes invariables.



Pour qui ?

Toute personne souhaitant développer de l'efficacité personnelle via l'intelligence collective



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



Durée

Sessions de 2h30 à 03h00, avec 5 à 8 participants



Moyens pédagogiques

- Topless meeting



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations, contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Etape 1 : Exposé du sujet

Durant cette phase, le « client » expose le sujet sélectionné plus en détail.

Le collaborateur peut également y apporter des précisions et/ou compléments.

Les autres participants n'interviennent pas sur cette étape.

Etape 2 : Clarification par le groupe

Les participants échangent sur le sujet sélectionné.

L'objectif est de poser des questions ouvertes sur le sujet afin de le creuser, et déterminer si le besoin exprimé par le client est bien son besoin réel.

Etape 3 : Elaboration et contrat sur la demande d'aide

L'objectif de cette phase est de définir et valider le sujet abordé lors de la séance.

Elle permet également de vérifier la bonne compréhension du sujet traité par l'ensemble du groupe et des enjeux que cela représente pour le client.

**Pour qui ?**

Toute personne souhaitant acquérir des techniques et méthodologies professionnalisantes sur le co-développement

**Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

**Durée**

Sessions de 2h30 à 03h00, avec 5 à 8 participants

**Moyens pédagogiques**

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles

**Systèmes d'évaluation**

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours

**Mesure de la satisfaction**

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions

Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Etape 4 : Apport de conseils et d'expériences par le groupe

Durant cette phase, les collaborateurs prennent la parole afin de partager leurs conseils et expériences sur le sujet validé, à l'exception du client.

Cette phase repose sur 3 points essentiels :

- Exploration de réflexions divergentes
- Partir de considérations très larges pour arriver à des considérations pratico-pratiques (selon une technique en entonnoir)
- Aider les collaborateurs à explorer le sujet, leur posture face au sujet et le contexte organisationnel

Durant cette phase, sur laquelle les participants doivent parler librement, il est attendu :

- Des partages d'expérience
- Des commentaires
- Des avis
- Des suggestions

Etape 5 : Construction de son plan d'actions

Cette phase s'apparente à une phase d'analyse des échanges réalisés.

Chacun note les apprentissages qui lui a apporté cette réflexion collective.

Le client peut ainsi construire un plan d'action, à partir d'une séance d'échanges et de retours sur expériences concrètes.

Etape 6 : Bilan d'apprentissages individuels et régulation

Cette phase permet à chacun, en fin d'atelier, de donner son retour sur la séance. D'une part pour évaluer les échanges et les apprentissages qui en ressortent, mais également pour donner son ressenti sur la séance.

Cela permet également de déterminer des axes d'amélioration pour la séance suivante.



Pour qui ?

Toute personne souhaitant acquérir des techniques et méthodologies professionnalisantes sur le co-développement



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



Durée

Sessions de 2h30 à 03h00, avec 5 à 8 participants



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations, contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Evaluation et capitalisation

- Comme vu dans le paragraphe précédent, une première évaluation de l'atelier est réalisée à chaud. Cette évaluation n'est cependant pas écrite, afin de garantir la confidentialité des échanges propre au co-développement professionnel.
- TIE-UP s'engage à transmettre sous 8 jours une fiche d'évaluation de l'atelier. Il s'agit ici d'une évaluation objective, et n'engage pas les réflexions personnelles des participants. Les intervenants TIE-UP transmettront par la suite l'ensemble des évaluations au client.

Références : animation d'ateliers agiles, de co-développement et d'intelligence collective (liste non exhaustive)

- Cultivant des valeurs d'agilité et d'adaptation, TIE-UP, dans ses formations, réalise de nombreux ateliers agiles et de co-développement, centrés sur l'intelligence collective et la collaboration entre pairs.

Références d'ateliers co-développement



Références d'ateliers agiles



Pour qui ?

Toute personne souhaitant acquérir des techniques et méthodologies professionnalisantes sur le co-développement



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



Durée

Sessions de 2h30 à 03h00, avec 5 à 8 participants



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations, contactez : anthony.contat@tie-up.fr



MANAGEMENT



Objectifs

- ✓ Acquérir les bases du management et se projeter sur une relation constructive et bienveillante avec ses collaborateurs

Programme

Cette formation est divisée en 4 demi-journées

1^{er} jour : Devenir manager

Se familiariser avec les différentes méthodes de management

- Sensibilisation à la méthodologie des Couleurs / Insight (identification de comportements et personnalités + techniques de communication PNL)
- Introduction sur les modes de management par une diffusion de vidéos
- Définition et principes des 4 modes principaux de management
- Les attentes vis-à-vis de ses collaborateurs (focus sur les compétences comportementales attendues)

Créer le lien avec ses collaborateurs

- Le rôle du manager et ses outils de base : roue de DEMING, méthode NERAC
- Fiches Pratique sur les règles d'or et erreur à éviter au moyen de planches de BD
- Management de la performance : pilotage individuel et collectif (objectifs, rituels...)
- Manager, premier RH de l'entreprise
- Jeux de rôle sur des situations managériales récurrentes



Pour qui ?

Toute personne qui débute dans une situation de management



Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis



Durée

2 jrs / 14h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions

Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr

2^{ème} jour : Passer du manager au leader**Affirmer son leadership**

- Introduction au leadership par le visionnage d'une vidéo « bris de glace »
- Définition des styles de leadership inspirée de Valérie PETIT - EDHEC : 4 styles et 18 comportements associés
- Autodiagnostic de délégation avec mise en lumière d'exemples concrets
- Définition de ce qui est délégable et ce qui ne l'est pas. Matrice de priorité Eisenhower.
- Maintenir une relation de confiance face aux aléas et assurer le suivi de la délégation.
- Jeu de rôle sur l'entretien de délégation – élaboration d'un plan de délégation progressive (savoir distinguer les moment formel et informel)

Motiver son équipe

- Implication / motivation (Maslow, SONCAS...)
- Brainstorming créatif sur le mode « World Café » autour du thème : comment motiver autrement que par la rémunération ?

**Pour qui ?**

Toute personne qui débute dans une situation de management

**Prérequis**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

**Durée**

2 jrs / 14h

**Moyens pédagogiques**

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles

**Systèmes d'évaluation**

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours

**Mesure de la satisfaction**

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3^{ème} mois pour mesurer les évolutions

Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Comprendre le rôle du manager et les différents mode de management
- ✓ Se connaître en tant que manager
- ✓ Apprendre à communiquer et s'adapter en fonction de son collaborateur
- ✓ Affirmer son leadership et savoir déléguer

Programme

Jour 1 : Se connaître, savoir communiquer et savoir jouer avec les différents modes de management

Théorie :

- Sensibilisation à la méthodologie des couleurs
- Comprendre et s'approprier les différents modes de management : définition, principes et enjeux

Pratique :

- Identification de sa couleur
- Identifier ses compétences métiers et comportementales

Jour 2 : Créer du lien avec ses collaborateurs et piloter son équipe

Théorie :

- Apprendre à identifier les missions et les compétences attendues de ses équipes
- Utiliser la roue de Deming
- Savoir manager la performance
- Suivre et accompagner ses collaborateurs au travers du pilotage (individuel et collectif)
- La méthode DESC

Pratique :

- Création d'une fiche de poste
- Identification de son rôle en tant que manager et ses missions



Pour qui ?

Manager F/H et Manager F/H en devenir



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



Durée

3 jr / 21h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations, contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Jour 3 : Affirmer son leadership et savoir déléguer

Théorie :

- Savoir communiquer avec ses équipes
- L'outil NERAC
- Les styles de leadership
- Focus motivation et implication
- L'outil SONCAS
- Focus délégitation : définition, principes et enjeux
- L'outil Eisenhower

Pratique :

- Exercice des SPECS



Pour qui ?

Manager F/H et Manager F/H en devenir



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



Durée

3 jr / 21h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Comprendre les enjeux du pilotage de son activité ;
- ✓ Identifier les indicateurs de sa performance ;
- ✓ Construire un plan d'actions.

Programme

Jour 1 : Le pilotage de la performance, c'est quoi ?

Définitions génériques

- Définitions du pilotage et de la performance
- Comprendre les enjeux

Distinguer l'impact de la performance

- Identifier les objectifs de performance économique et sociale :
 - Pour l'entreprise
 - Pour un service
 - Pour une équipe
- Définir la performance pour son entreprise → s'approprier sa propre définition qui suit l'ADN de son entreprise

Mesurer la performance du service et/ou d'une équipe

- Comprendre l'intérêt de mesurer la performance
- Définir et choisir les outils de mesure de la performance en fonction de l'activité
- Evaluer l'activité de production sur :
 - Les coûts,
 - La qualité,
 - Les délais.
- Mettre en exergue les actions clés et les succès

Pratique : Définir la performance au sein de son entreprise tout en respectant l'ADN de celle-ci



Pour qui ?

La direction, manager ou manager à en devenir (F/H)



Prérequis

Idéalement, la personne a pu manager directement ou en transverse une ou plusieurs personnes ou bien c'est un futur manager (F/H)



Durée

3 jrs / 21h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations, contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Jour 2 : Les outils pour tendre et atteindre la performance de son équipe et/ou d'un service

Mesurer la performance du service et/ou d'une équipe

- Focus sur la thématique de la planification et de l'organisation
 - Les fondamentaux de la gestion de son activité
 - Quelques outils :
 - Matrice des priorités : Eisenhower
 - Outil de planification : GANTT
 - Outils du quotidien : agenda, la « to do list », fiche mémo, ...
 - Méthode GTD : s'organiser pour réussir
 - Reporting et suivi d'actions
- La chronobiologie et les rythmes de travail : j'optimise mon organisation en fonction du rythme de mon corps, de ma résistance au stress, la gestion de mon énergie et j'apprends à gérer mon équilibre vie professionnelle/privée
- Les leviers d'optimisation dans son organisation

Communiquer avec efficacité sur l'activité du service et/ou de l'équipe

- Les méthodes d'évaluation : comment les communiquer, les expliquer à mon service et/ou mon équipe ?
- Présentation d'actions de communication pour le service et l'équipe dans le cadre de la mise en place d'outil de performance
- L'auto-évaluation
- Les évaluations par les clients internes

Pratique :

- Définir des outils de performance pour son équipe (2 à 3 outils)
- Construire un plan de communication pour présenter aux équipes les outils de performance qui vont être mis en place



Pour qui ?

La direction, manager ou manager à en devenir (F/H)



Prérequis

Idéalement, la personne a pu manager directement ou en transverse une ou plusieurs personnes ou bien c'est un futur manager (F/H)



Durée

3 jrs / 21h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations, contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Jour 3 : L'évaluation de la performance

Evaluer la performance économique et sociale

- Définir les contributions aux activités de l'entreprise
- Mettre en place et savoir analyser des indicateurs
- Mettre en place une évaluation de l'efficacité
- Associer tous les acteurs à l'évaluation

Mettre en place un pilotage global

- Définir le ROI à partir des investissements de l'entreprise
- Savoir comment et quand communiquer sur les résultats
- Développer une culture au sein de son service et/ou de son équipe et du développement des compétences

Pratique :

- Définir des indicateurs
- Définir le ROI de performance applicable à mon entreprise
- Construire une communication des résultats
- Rapide quizz sur les 3 journées de formation



Pour qui ?

La direction, manager ou manager à en devenir (F/H)



Prérequis

Idéalement, la personne a pu manager directement ou en transverse une ou plusieurs personnes ou bien c'est un futur manager (F/H)



Durée

3 jrs / 21h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations, contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Se remettre en cause et développer ses compétences de communication,
- ✓ Comprendre l'autre et communiquer avec lui.

Programme

Cette formation est divisée en 2 demi-journées

1^{er} demi-journée :

- Bris de glace avec le jeu de la présentation croisée

Théorie :

- Principes de base de la communication
- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Être à l'écoute par la communication non verbale

Pratique : Atelier improvisation → sentiment à faire découvrir par les autres sans utiliser la parole.

2^{ème} demi-journée

Théorie :

- Choisir le meilleur canal de communication
- Savoir vendre ses idées
- Prendre la parole avec aisance

Pratique :

- Ateliers filmés et debriefs collectifs,
- Autodiagnostic.

Pour qui ?

Toute personne souhaitant améliorer sa communication

Prérequis

Pas de prérequis attendu, cette formation est accessible à tous

Durée

1 jr / 7h

Moyens pédagogiques

- Supports de formation,
- Ateliers Pratique et agiles.

Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours

Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1^{er} et du 3^{ème} mois pour mesurer les évolutions

Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2) Prix intra 1 200€/jr

 Pour plus d'informations, contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Permettre à un manager de renforcer son autorité et rééquilibrer ses fonctions

Programme

Cette formation est divisée en 4 demi-journées

1^{er} jour : Affirmer son leadership

Pratique : Jeu du Loup-Garou pour user de son influence et savoir convaincre

Théorie : Définition des styles de leadership inspirée de Valérie PETIT - EDHEC : 4 styles et 18 comportements associés

Pratique :

- Chaque participant se positionne en fonction des éléments définis dans la matinée
- Jeu de rôle « De quels super-pouvoirs a besoin un leader ? »
Vidéos de présentation + mises en situation :
 - Proposer une vision optimiste de l'avenir
 - Donner le sens d'une mission collective
 - Négocier des objectifs gagnant-gagnant
 - Contrôler l'exécution d'une tâche
 - Apporter son soutien aux personnes
 - Faire preuve d'équité 2/2
 - Décider avec objectivité
 - Être transparent dans ses relations avec les autres

2^{ème} jour : Apprendre à déléguer et gérer son temps

Pratique : Autodiagnostic de délégation avec mise en lumière d'exemples concrets

Théorie :

- Définition de ce qui est délégable et ce qui ne l'est pas.
Matrice de priorité Eisenhower.
- Maintenir une relation de confiance face aux aléas et assurer le suivi de la délégation.



Pour qui ?

Toute personne qui débute dans une situation de management



Prérequis

Cette formation est accessible à tous les managers.



Durée

2 jrs / 14h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1^{er} et du 3^{ème} mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Pratique :

- Jeu de rôle sur l'entretien de délégation – élaboration d'un plan de délégation progressive (savoir distinguer les moment formel et informel)
- Atelier « Gestion du temps par la cuisine » : répartition des tâches, planning, respect du temps, respect cahier des charges. (sans cuisson)
- Débrief avec focus sur 80/20,
- Fin de formation avec dégustation des goûters préparés.



Pour qui ?

Toute personne qui débute dans une situation de management



Prérequis

Cette formation est accessible à tous les managers.



Durée

2 jrs / 14h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Débrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Faire face à de multiples situations de management interculturel dans le cadre de partenariats ou de situations rencontrées

Programme

Théorie :

Comprendre

- Identifier les différences culturelles, qu'elles soient d'origine internationale, nationale, régionale, organisationnelle ou professionnelle
- Comprendre l'origine de ces différences et les valeurs sur lesquelles elles reposent
- Développer des outils qui, tout en respectant ces différences et les impératifs stratégiques de l'association, permettent d'améliorer la coopération nationale et internationale

Manager

- Motiver chaque collaborateur par une mise en mouvement dynamique et un management interculturel adapté
- Orienter ses collaborateurs vers un même objectif
- Faire en sorte que les orientations données soient pleinement exécutées Construire une synergie de la différence, de la diversité par un partage des richesses

Construire

- Construire des valeurs et une vision communes
- Rendre les individus plus efficaces à travers un management interculturel ciblé Intégrer les notions de pilotages et de suivi à distance

Pratique :

- Etude de cas sur les Relations interculturelles « Luv India »
- Anecdotes, expériences professionnelles d'Anthony CONTAT et Charline KELLER rencontrées en Asie du Sud-Est, Océanie, Inde, et Amérique du Sud



Pour qui ?

Manager F/H



Prérequis

Accessible à tous les managers



Durée

1 jr / 7h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation,
- Ateliers Pratique et agiles.



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Comprendre ce qu'est le changement et évoluer personnellement face aux futurs changements de l'organisation
- ✓ Appréhender le changement dans son rôle de manager
- ✓ Construire un plan d'actions.

Programme

Bris de glace : Jeu du Marshmallow-Challenge pour gérer une situation complexe en équipe

- *Compétences travaillées: Sens du travail en équipe, Structurer, Savoir prendre des risques*

Debrief sur le ressenti vécu durant le premier exercice

- *Compétence travaillée: Feedback*

Brainstorming créatif sur un modèle « Petit Baccalauréat »

- *Compétence travaillée: Savoir structurer*

Ateliers :

- Création de son blason du changement
 - *Compétence travaillée: Sens du travail en équipe*
- « Alerte sur la banquise » inspiré de John COTTER
 - *Compétences travaillées: Sens du travail en équipe, Leadership, Savoir décider, Prendre des risques*
- Echanges et opinions inspiré des conférences TRU
 - *Compétences travaillées: Leadership, Savoir Décider, Savoir renoncer*



Pour qui ?

Dirigeants, DRH, Managers



Prérequis

Connaissance des fondamentaux du management



Durée

1 jr / 07h00



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Identifier les compétences nécessaires pour assumer son rôle fonctionnel

Programme

Cette formation d'un jour est divisée en 2 demi-journées

Demi-journée : 3h30 – Sensibilisation au fonctionnel

- Bris de glace : Jeu des Specs - apprendre à travailler et dépendre des autres pour avancer
- Brainstorming puis définition/principes du management fonctionnel avec focus leadership sans hiérarchie et coordination

Demi-journée : 3h30 – Expérimentation

- « Un vrai débat d'idées » mettant en lumière les techniques de communication et de persuasion
- « Beaucoup d'écoute et un peu d'imagination » qui permet de développer les compétences d'écoute, d'impact et de traitement des objections



Pour qui ?

Pour toute personne qui est amenée à gérer des personnes qui ne sont pas sous leur hiérarchie directe



Prérequis

Cette formation nécessite d'avoir suivi la formation sur les fondamentaux du management



Durée

1 jrs / 7h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Savoir transformer un conflit en réussite managériale et d'équipe

Programme

Cette formation est divisée en 2 demi-journées

Matinée

Théorie :

- Distinguer « Problème » et « Conflit ». Définir des actions de résolution de problèmes
- Debrief avec message de la matinée

Pratique :

- Jeu de Rôle « Désamorçage du Conflit »
- QCM sur la gestion des conflits avec cartes à jouer

Après-midi

Théorie : visionnage sketch avec une situation de conflit + Débrief des comportements observés

Pratique :

- Improvisation « Gestion de conflits »: 6 situations définies au préalable et jouées par groupes de 2 personnes avec debrief associé
- Plan d'action: chaque participant prépare un mini plan d'actions à mettre en œuvre sur le terrain



Pour qui ?

Dirigeants, DRH, Managers



Prérequis

Aucun prérequis nécessaire



Durée

1 jr / 07h00



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Acquérir les outils, attitudes, techniques pour le management à distance et construire une relation durable

Programme

Bris de glace : confier un objet précieux à un autre participant avec des règles de suivi sur la journée

Théorie :

- Brainstorming sur les bonnes Pratique des participants en termes de management à distance
- Rappel : un manager à distance est avant tout un manager et doit créer le même lien avec ses collaborateurs distants que proches
- Focus confiance
- Focus délégation, communication et contrôle

Pratique :

- Jeu des malvoyants pour savoir faire confiance et gagner la confiance de l'autre
- Créer sa Mascotte qui représente son équipe, ses valeurs, sa nature. Création du sentiment d'appartenance et recherche de l'adhésion

 **Pour qui ?**

Manager F/H



Prérequis

Accessible à tous les managers



Durée

1 jr / 7h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation,
- Ateliers Pratique et agiles.



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Savoir accepter, gérer son stress et celui des autres, et trouver des moyens de l'évacuer

Programme

Cette formation est divisée en 2 demi-journées

Matinée

Bris de glace sur « Suis-je stressé ? »

Théorie : Focus sur la définition du stress, les signes extérieurs et la gestion de son stress

Pratique : Co-développement professionnel sur une situation de stress rencontrée

Après-midi

Théorie : Faire le lien entre « Stress au Travail » et « Santé au Travail »

Pratique

- Atelier sur le bien-être et l'évacuation du stress :
 - Exercices d'automassages
 - Les points d'urgence suite à un état de stress
 - Respiration et mouvements
 - L'alimentation, notre source d'énergie
 - Exercice de relaxation

Formation réalisée en partenariat avec Sophie VARAINE, sophrologue.



Pour qui ?

Dirigeants, DRH, Managers



Prérequis

Venir en tenue « confortable » (jogging/basket). Pas de tables, uniquement des chaises



Durée

1 jr / 07h00



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr



Objectifs

- ✓ Comprendre l'intérêt d'accompagner les salariés
- ✓ Savoir accompagner et faire évoluer les personnes en situation d'handicap

Programme

Bris de glace : « Pitch ton voisin »

Théorie :

- Management et santé au travail : un questionnement en émergence
 - La montée des risques psychosociaux (RPS)
 - La médiatisation des phénomènes de souffrance au travail et la multiplication des rapports et travaux d'études
 - La mobilisation des partenaires sociaux et de l'Etat + intégration des dimensions dans chaque nouvelle loi
- Les transformations du travail
- Le rôle du manager, les compétences métiers et comportementales attendues
- Les incidences sur l'activité des managers

Pratique :

- Cas pratique portant sur l'identification des transformations du travail



Pour qui ?

Manager F/H et Manager F/H en devenir



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



Durée

1 jr / 7 h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations, contactez : anthony.contat@tie-up.fr



RESSOURCES HUMAINES



Objectifs

- ✓ Clarifier le rôle et le champ d'action de chaque IRP
- ✓ Sécuriser et améliorer la conduite des négociations sociales
- ✓ Optimiser le dialogue social au sein de l'entreprise

Programme

Jour 1 : Les IRP et la juridiction

Distinguer les différentes Instances Représentatives du Personnel et le rôle de chacun

Les points clés du Droit Social :

- Gestion des relations sociales en Droit
- Respecter les partenaires sociaux et leurs protections juridiques
- Principes de non-discrimination et d'égalité de traitement
- Prévention du délit d'entrave suite à la Loi Macron
- Gestion des heures de délégation et les temps d'absence

Jour 2 : Bien conduire ses négociations

Eviter les risques majeurs en négociation sociale

- Identifier les situations de blocage
- Gestion de la méfiance entre les acteurs
- Gestion de son stress
- Mise en œuvre des leviers de confiance

Gestion des négociations et conflits

- Bâtir son processus de négociation
- Identifier et formaliser les problèmes à résoudre
- Identifier les intérêts mutuels
- Evaluation de scénarios et proposition de solutions satisfaisantes pour les deux parties
- Finaliser un accord



Pour qui ?

Dirigeants, DRH, Services RH, Managers



Prérequis

Connaissance de base en matière de RH et de droit du travail



Durée

2 jrs / 14h00



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Se professionnaliser sur la conduite d'entretiens professionnels
- ✓ Acquérir les bonnes pratiques de conduite d'entretiens professionnels

Programme

Jour 1 : Les fondamentaux de l'entretien professionnel

Théorie :

- Présentation du cadre légal des entretiens professionnels
- Clarification des enjeux RH et managériaux
- Communiquer sur les dispositifs de formation
- Préparer ses entretiens professionnels : quelles informations clé à identifier ?
- Maîtriser les outils d'analyse de compétence (référentiels de compétence, métier...)
- Connaître les dispositifs et moyens de montée en compétence des collaborateurs
- Identifier les perspectives d'évolution des salariés

Pratique : Partage d'expérience et état des lieux de la conduite des entretiens professionnels



Pour qui ?

Dirigeants, DRH, Managers



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire



Durée

2 jrs / 14h00



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Jour 2 : La bonne conduite des entretiens professionnels

Théorie :

- Dresser un bilan du salarié
- Formaliser un entretien : les bonnes pratiques
- Identification des sujets qui relèvent ou non de l'entretien professionnel
- Découverte des techniques d'écoute active
- Favoriser le dialogue par un questionnement pertinent
- Clarifier le projet professionnel du collaborateur et lui proposer des actions de formation
- Construire un plan d'action pour répondre aux attentes du salarié

Pratique :

- Co-construction d'un support d'entretiens professionnels
- Mise en situation d'un entretien professionnel
- Co-construction d'un plan d'action pour optimiser la conduite des entretiens professionnels



Pour qui ?

Dirigeants, DRH, Managers



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire



Durée

2 jrs / 14h00



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Acquérir une méthodologie pour évaluer objectivement ses collaborateurs
- ✓ Faire de l'entretien un acte de management et de développement des collaborateurs

Programme

Théorie :

- Finalité de l'entretien
- Phase de préparation d'un entretien
- Techniques de communication
- Outils d'évaluation des résultats et de la performance
- Formuler une critique constructive : l'art du feedback
- Plan d'action à mener : négocier et fixer les objectifs de performance
- Synthèse et suivi de campagne
- En finir avec l'entretien annuel ? Débat d'idées



Pour qui ?

Dirigeants, DRH, Managers



Prérequis

Aucun prérequis nécessaire



Durée

1 jr / 07h00



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Réussir l'intégration de ses nouveaux salariés
- ✓ Comprendre l'enjeu et les intérêts d'une bonne intégration

Programme

Bris de glace : Jeu d'approche 4C

Théorie :

- Savoir manager un nouveau collaborateur et pratiquer le management situationnel
- Organiser le parcours de montée en compétences du nouvel arrivant
- Développer son collaborateur et savoir évaluer la performance
- Savoir effectuer un bilan et mener des entretiens de développement
- Comprendre le rapport d'étonnement

Pratique :

- SWOT du parcours d'intégration



Pour qui ?

Personnel RH, Direction et Managers F/H



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire



Durée

1 jr / 7h00



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
contactez : anthony.contat@tie-up.fr



RECRUTEMENT



Objectifs

- ✓ Comprendre l'intérêt du sourcing et savoir où et comment le faire
- ✓ Réussir et être autonome dans sa présélection téléphonique

Programme

Réussir son sourcing et sa présélection téléphonique

Le sourcing : comment et où trouver les bons candidats ?

- La cooptation c'est quoi ? Quelles sont les bonnes pratiques ?
- Les partenaires écoles : avantages, les différentes écoles à adresser, quelles démarches pour construire un partenariat solide et efficace ?
- Les sites gratuits : comment optimiser ses recherches sur le Pôle-Emploi et l'APEC ?
- Les jobboards payants : comment les choisir et s'en servir ?
- La recherche google

La présélection téléphonique

- Quelle méthodologie pour un premier échange ?
- La méthode du DAPA
- Les questions ouvertes
- Les techniques de vente de job
- L'argumentaire APB
- Les bonnes Pratique en termes de réponse à donner aux candidats
- Comment répondre aux réponses négatifs ?

Pratique :

- Je rédige une réponse négative
- Je communique à l'oral une réponse négative
- Rédaction d'un filer de présélection téléphonique et construction de son APB
- En binôme, je simule une pré-sélection téléphonique

Pour qui ?

Futur recruteur (F/H) souhaitant acquérir des techniques professionnalisantes sur le recrutement

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

Durée

1 jr / 7h

Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles

Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours

Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions

 **Prix inter 400€/jr** et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr

 **Pour plus d'informations, contactez : anthony.contat@tie-up.fr**

Objectifs

- ✓ Se professionnaliser avec les techniques de chasse et de sourcing
- ✓ Recruter plus facilement : comment ? où ? ...

Programme

Théorie :

- Présentation et définition de la chasse, du sourcing et des réseaux sociaux
- Les enjeux de l'e-recrutement : s'ouvrir aux nouveaux viviers de candidats
 - Quel.s réseau.x ?
 - Comment le choisir ?
 - Comment m'inscrire ?
- Optimiser son attractivité sur Internet, et sur les réseaux sociaux en particulier
 - Quelle présentation de mon entreprise sur internet et sur les réseaux ?
- Le recruteur 3.0 : entre « personal branding » et sécurisation de ses données
- Rédaction des offres d'emploi : les nouvelles Pratique pour des annonces différenciantes et attractives
- Optimiser son sourcing à l'aide d'outils innovants
- Travailler son approche : atteindre plus facilement les candidats et améliorer son taux de retour aux messages.

Pratique :

- Optimiser ses profils sur les réseaux sociaux en les rendant plus attractifs.
- Rédaction d'une annonce et d'un message d'approche attractifs.



Pour qui ?

Futur recruteur (F/H) souhaitant acquérir des techniques professionnalisantes sur le recrutement



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



Durée

1 jr / 7h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Réussir ses entretiens physiques selon la Méthodologie de la Sélection Ciblée
- ✓ Être autonome dans la conduite des entretiens physiques

Programme

Jour 1 : Réussir ses entretiens de recrutement – La méthode de la sélection ciblée

Compétences, qualités et comment préparer son entretien

- La notion de compétences : compétences métier vs compétences comportementales
- Les questions douteuses
- Les questions comportementales : sécuriser vos recrutements grâce à la méthodologie de recherche de faits
- La préparation de l'entretien
- Comment construire ses questions
- Comment creuser et amener un candidat à se livrer
- Déjouer les pièges du conditionnel, du « en général » et du « on/nous »

Cadrer son entretien et en assurer son bon déroulement

- Créer un climat de confiance
- Apporter un cadre à l'entretien
- Evaluer l'affinité motivationnelle
- La notion d'importance relative
- Développer son empathie
- L'art de reformuler et de s'assurer de la bonne compréhension du candidat
- Le suivi du candidat : créer le lien pour le fidéliser

Pratique :

- Construction d'un guide d'entretien
- Jeux de rôle : simulation d'entretiens

Pour qui ?

Futur recruteur (F/H) souhaitant acquérir des techniques professionnalisantes sur le recrutement

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire

Durée

2 jrs / 14h00

Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles

Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours

Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations, contactez : anthony.contat@tie-up.fr



Se professionnaliser sur le recrutement: l'entretien d'évaluation pour la sélection ciblée

Jour 2 : Mise en pratique de la méthodologie et accompagnement

Cette journée sera découpée en 2 demi-journées.

L'objectif du jour restant sera de participer avec le salarié (F/H) à ses entretiens physiques.

Nous serons sur un accompagnement 100% pratique lors de ses premiers entretiens.

Ceci permettra de valider les compétences acquises au cours de la formation et d'apporter des conseils sur la conduite de l'entretien.

Un feedback à chaud et froid sera réalisé avec l'apprenti

Pratique : Cette étape de la formation est en « 100% » pratique. En effet, l'apprenti est en pleine action de recrutement.



Pour qui ?

Futur recruteur (F/H) souhaitant acquérir des techniques professionnalisantes sur le recrutement



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire



Durée

2 jrs / 14h00



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Comprendre l'expérience collaborateur et ses enjeux
- ✓ Savoir évaluer ses pratiques et les faire évoluer pour améliorer l'expérience collaborateur

Programme

Théorie :

- Comprendre l'expérience collaborateur
- Les enjeux et la finalité de l'expérience collaborateur
- Identifier les composants de l'expérience collaborateur et les leviers d'engagement/fidélisation et de motivation
- Le rôle du manager
- Savoir piloter l'expérience collaborateur

Pratique : Etude de cas portant sur des pratiques RH d'une entreprise → diagnostic et identification de nouveaux leviers



Pour qui ?

DRH, Personnel RH, Manager F/H et Direction



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



Durée

1 jr / 7h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations, contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Comprendre les bases de la marque employeur
- ✓ Identifier les enjeux de la marque employeur, qui sont les acteurs, les clés d'entrée et points de vigilance
- ✓ Acquérir le vocabulaire spécifique de la marque employeur

Programme

Quels sont les enjeux ?

- Contexte de la marque employeur : comprendre d'où elle provient les éléments déclencheurs
- Illustration des enjeux avec quelques chiffres clés

Qu'est-ce que la marque employeur rapportée au domaine des Ressources Humaines ?

- Présentation et explications des acteurs qui gravitent autour de la marque employeur : les Ressources Humaines, les collaborateurs, les candidats ...
- Présentation de ce que traduit la marque employeur : identité, image et réputation de l'employeur
- Comprendre la nouvelle approche du service ressources humaines auprès de ses collaborateurs et futurs collaborateurs

Le marketing RH : les « 5P »

- Présentation et explication du marketing mix rapporté aux ressources humaines : prix, produit, promotion, place, people :
- Définir les objectifs visés, les enjeux, les acteurs et les moyens misent en œuvre

Les finalités

- Comprendre les finalités et l'importance aujourd'hui de construire et de réajuster sa marque employeur: notions de fidélisation, attractivité, construire une image positive, intégrer et partager les valeurs et la culture de son entreprise, accroître le volume de candidatures ...

Pratique :

- Identifier au travers d'un jeu qui sont les employeurs cachés derrière une publicité, une musique ... et le message qu'ils souhaitent faire passer
- Illustration des 5P au travers d'exemples de sociétés utilisant les 5P (en totalité ou non) et échanges autour de ces exemples



Pour qui ?

Toute personne souhaitant se sensibiliser, cerner les enjeux et avoir une vue d'ensemble des techniques et des étapes de la marque employeur



Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis



Durée

1/2 jr / 4h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation,
- Ateliers Pratique et agiles.



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr



RELATION CLIENT



Objectifs

- ✓ Comprendre la relation clients et savoir créer une relation de valeur
- ✓ Comprendre la satisfaction client
- ✓ Apprendre à communiquer avec la méthodologie des couleurs
- ✓ Savoir traiter une réclamation

Programme

Jour 1 : Connaître, comprendre l'autre, satisfaire son client, créer et construire un lien de valeur

- Comprendre la relation client & les attentes de nos clients
- Maîtriser une méthode et adopter le bon comportement pour anticiper les réclamations de nos clients
- S'initier à la méthodologie des couleurs et apprendre à communiquer avec

Pratique :

- Identifier sa couleur
- Cas pratique en binôme sur la méthodologie des couleurs

Jour 2 : Apprendre à communiquer et traiter une réclamation

- Apporter une réponse professionnelle aux réclamations
- Poser un regard différent à la réclamation client
- Comprendre le point de vue du client et se mettre à sa place
- Adopter les bonnes attitudes face à une réclamation
- Reconnaître ses erreurs
- Savoir dire non et traiter les objections
- Savoir traiter l'insatisfaction
- La technique de la quittance

Pratique :

- Cas pratique en binôme sur un exercice de réclamation client



Pour qui ?

Toute personne ayant dans ses missions de la gestion de relation client



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



Durée

2 jrs / 14 h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Développer une méthode opérationnelle pour gérer ses clients au téléphone,
- ✓ Augmenter le taux de satisfaction clients et les fidéliser.

Programme

1ere demi-journée : Mieux se connaître pour communiquer et Comprendre la relation client

Définitions génériques

- Le stress
- Comprendre les enjeux et ce qui le réduit
- Qu'est-ce que le bon et le mauvais stress ?

Distinguer l'impact sur la performance

- Quels sont les réactions d'un individu face au stress ?
- Comment réduire le stress ?
- Quels sont les outils pour réduire le stress ?
 - Sensibilisation à la méthodologie des couleurs

Pratique : Quizz sur le thème du stress pour évaluer les connaissances des apprentis

2e demi-journée: La réclamation client

Gérer la relation client

- Comprendre la relation client & les attentes de nos clients
- Maîtriser une méthode et adopter le bon comportement pour anticiper les réclamations de nos clients
- Apporter une réponse professionnelle aux réclamations

3e demi-journée : Comment gérer un conflit au téléphone et désactiver l'agressivité

Comprendre les mécanismes et les attitudes à adopter face à l'agressivité : Adopter la bonne attitude

- Apprendre à gérer ses émotions et ses sentiments
- Savoir faire preuve d'écoute et d'empathie
- Reconnaître ses erreurs
- Savoir dire non
- Les techniques de quittance



Pour qui ?

Toute personne ayant une activité demandant l'utilisation du téléphone



Prérequis

Toute personne ayant une activité demandant l'utilisation du téléphone



Durée

1,5 jrs / 10h30



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
 contactez : anthony.contat@tie-up.fr



JURIDIQUE ET DROIT SOCIAL



Objectifs

- ✓ Faire le point complet sur l'actualité sociale et les évolutions législatives et réglementaires
- ✓ Comprendre les nouvelles réglementations
- ✓ Confronter ses points de vue et obtenir des réponses aux questions pratiques que l'on se pose
- ✓ Partager ses bonnes pratiques entre pairs

Programme

1^{er} jour : Temps et contrat de travail

Les nouveautés

- Comprendre les droits des salariés en matière d'heures supplémentaires, d'astreintes et de récupération d'heures
- Comprendre les forfaits jours : connaître les obligations de l'employeur pour sécuriser ses Pratique en la matière
- Comprendre tous les changements en termes de congés
- Droit à la déconnexion : définition et conséquences de sa mise en place.
- La réglementation sur le télétravail : définition et conséquences de sa mise en place.
- Les possibilités d'accord d'entreprise en terme de temps de travail
- Les actualités autour des contrats CDD et CDI
- Focus sur nouveautés liées aux CDI
- L'ouverture du CDI de chantier aux secteurs hors BTP : quelles précautions prendre ?
- Comprendre et appliquer les règles pour modifier un contrat de travail (ex : Mutation, mobilité, transfert de l'entreprise...)
- Focus sur la rupture du contrat de travail : les mesures de "sécurisation"
 - La motivation de la lettre de licenciement et le droit à l'erreur de l'employeur
 - La mise en place d'un barème obligatoire en cas d'indemnisation pour licenciement sans cause réelle et sérieuse/et de prise d'acte du contrat de travail
 - La rupture conventionnelle collective

Cas pratique : Modification d'une clause dans un contrat de travail (CDI) et en comprendre les impacts

Pour qui ?

Un Dirigeant.e, Responsable RH, Assistant.e RH, Collaborateur.rice RH, Responsable Financier, Juriste ou toute personne souhaitant mettre à jour ses connaissances en droit social

Prérequis

Une première connaissance de base en matière de droit du travail est nécessaire

Durée

3 jrs / 21h

Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles

Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours

Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions

 **Prix inter 400€/jr** et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr

 **Pour plus d'informations, contactez :** anthony.contat@tie-up.fr

2^{ème} jour : Le CSE et les lois « Avenir Professionnel » et « Pacte »

Réforme des IRP : « Les grandes lignes » de la mise en place du CSE

- Sa mise en place, son rôle et ses attributions
- La primauté de l'accord d'entreprise
- Les règles en matière de négociation des accords collectifs dans l'entreprise (négociation de droit commun, et négociation dérogatoire)
- Connaître les nouveautés liées à la Négociation Annuelle Obligatoire

Les lois « Avenir Professionnel » et « Pacte »

- Les principaux impacts de la loi Pacte en droit social *
- Comprendre les impacts pour l'entreprise et les salariés de la réforme de la formation professionnelle
- Les nouvelles mesures pour favoriser l'égalité professionnelle : l'index égalité et publicité des résultats
- Focus sur l'alternance : saisir les opportunités notamment en termes de financement

Cas pratique : Définir un planning de mise en place du CSE

Jour 3 : La réforme prud'homale, le sujet de la santé et qualité de vie au travail et un temps d'échange (retours d'expériences)

La réforme prud'homale

- Comprendre les impacts de la réformes :
- Diminution des délais de traitement des contentieux en matière de droit du travail
- Les nouvelles fonctions du bureau de conciliation et d'orientation
- Les changements de la procédure d'appel en matière social
- La sécurisation des procédures
- Les barèmes d'indemnisation et la réduction des délais de prescriptions



Pour qui ?

Un Dirigeant.e, Responsable RH, Assistant.e RH, Collaborateur.rice RH, Responsable Financier, Juriste ou toute personne souhaitant mettre à jour ses connaissances en droit social



Prérequis

Une première connaissance de base en matière de droit du travail est nécessaire



Durée

3 jrs / 21h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Santé et qualité de vie au travail

- Savoir prévenir et gérer les situations à risque (discrimination, harcèlement, formations obligatoires ...)
- Savoir mettre en place l'obligation de sécurité au sein de son entreprise et plus précisément le Référent harcèlement
- Savoir gérer les faits religieux en entreprises
- Comprendre et savoir gérer la nouvelle procédure AT/MP (mise en place à décembre 2019)
- Présentation des nouvelles modalités de mise en œuvre de la réforme de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés

Présentation d'une ou plusieurs actualités réglementaires et jurisprudentielles

- En fonction de l'actualité ou d'une jurisprudence, le formateur présentera des faits marquants de l'actualité sociale en cours

Temps d'échange entre les apprentis : retours d'expériences

Cas pratique : Quizz sur le thème de la réforme prud'homale



Pour qui ?

Un Dirigeant.e, Responsable RH, Assistant.e RH, Collaborateur.rice RH, Responsable Financier, Juriste ou toute personne souhaitant mettre à jour ses connaissances en droit social



Prérequis

Une première connaissance de base en matière de droit du travail est nécessaire



Durée

3 jrs / 21h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Clarifier le rôle et le champ d'action de chaque IRP
- ✓ Sécuriser et améliorer la conduite des négociations sociales
- ✓ Optimiser le dialogue social au sein de l'entreprise

Programme

Jour 1 : Les IRP et la juridiction

Distinguer les différentes Instances Représentatives du Personnel et le rôle de chacun

Les points clés du Droit Social :

- Gestion des relations sociales en Droit
- Respecter les partenaires sociaux et leurs protections juridiques
- Principes de non-discrimination et d'égalité de traitement
- Prévention du délit d'entrave suite à la Loi Macron
- Gestion des heures de délégation et les temps d'absence

Jour 2 : Bien conduire ses négociations

Eviter les risques majeurs en négociation sociale

- Identifier les situations de blocage
- Gestion de la méfiance entre les acteurs
- Gestion de son stress
- Mise en œuvre des leviers de confiance

Gestion des négociations et conflits

- Bâtir son processus de négociation
- Identifier et formaliser les problèmes à résoudre
- Identifier les intérêts mutuels
- Evaluation de scénarios et proposition de solutions satisfaisantes pour les deux parties
- Finaliser un accord



Pour qui ?

Dirigeants, DRH, Services RH, Managers



Prérequis

Connaissance de base en matière de RH et de droit du travail



Durée

2 jrs / 14h00



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par

participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,

contactez : anthony.contat@tie-up.fr



Développement personnel



Objectifs

- ✓ Découvrir et comprendre la méthodologie des couleurs
- ✓ Confronter ses points de vue et obtenir des réponses aux questions pratiques que l'on se pose

Programme

Bris de glace avec le jeu de la présentation croisée

Théorie :

- Principes de la méthodologie des couleurs
- Présentation et compréhension de chacune des couleurs
- L'influence des couleurs sur nos émotions
- La théorie des « traits » de William M. Marston
- Mieux se connaître et comprendre la représentation de l'autre
- La perception des uns et des autres, spécifiquement par son opposé
- La perception face à un milieu hostile
- Les relations entre couleurs et émotions

Pratique : Deviner la couleur de l'autre et déterminer la sienne



Pour qui ?

Toute personne souhaitant acquérir la méthodologie des couleurs



Prérequis

Pas de prérequis attendu, cette formation est accessible à tous



Durée

1 jrs / 7h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Se remettre en cause et développer ses compétences de communication,
- ✓ Comprendre l'autre et communiquer avec lui.

Programme

Cette formation est divisée en 2 demi-journées

1^{er} demi-journée :

- Bris de glace avec le jeu de la présentation croisée

Théorie :

- Principes de base de la communication
- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Être à l'écoute par la communication non verbale

Pratique : Atelier improvisation → sentiment à faire découvrir par les autres sans utiliser la parole.

2^{ème} demi-journée

Théorie :

- Choisir le meilleur canal de communication
- Savoir vendre ses idées
- Prendre la parole avec aisance

Pratique :

- Ateliers filmés et debriefs collectifs,
- Autodiagnostic.



Pour qui ?

Toute personne souhaitant améliorer sa communication



Prérequis

Pas de prérequis attendu, cette formation est accessible à tous



Durée

1 jr / 7h



Moyens pédagogiques

- Supports de formation,
- Ateliers Pratique et agiles.



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1^{er} et du 3^{ème} mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
 contactez : anthony.contat@tie-up.fr

Objectifs

- ✓ Développer une méthode opérationnelle pour gérer ses clients au téléphone,
- ✓ Augmenter le taux de satisfaction clients et les fidéliser.

Programme

1ere demi-journée : Mieux se connaître pour communiquer et Comprendre la relation client

Définitions génériques

- Le stress
- Comprendre les enjeux et ce qui le réduit
- Qu'est-ce que le bon et le mauvais stress ?

Distinguer l'impact sur la performance

- Quels sont les réactions d'un individu face au stress ?
- Comment réduire le stress ?
- Quels sont les outils pour réduire le stress ?
 - Sensibilisation à la méthodologie des couleurs

Pratique : Quizz sur le thème du stress pour évaluer les connaissances des apprentis

2e demi-journée: La réclamation client

Gérer la relation client

- Comprendre la relation client & les attentes de nos clients
- Maîtriser une méthode et adopter le bon comportement pour anticiper les réclamations de nos clients
- Apporter une réponse professionnelle aux réclamations

3e demi-journée : Comment gérer un conflit au téléphone et désactiver l'agressivité

Comprendre les mécanismes et les attitudes à adopter face à l'agressivité : Adopter la bonne attitude

- Apprendre à gérer ses émotions et ses sentiments
- Savoir faire preuve d'écoute et d'empathie
- Reconnaître ses erreurs
- Savoir dire non
- Les techniques de quittance



Pour qui ?

Toute personne ayant une activité demandant l'utilisation du téléphone



Prérequis

Toute personne ayant une activité demandant l'utilisation du téléphone



Durée

1,5 jrs / 10h30



Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



Prix inter 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)
Prix intra 1 200€/jr



Pour plus d'informations,
 contactez : anthony.contat@tie-up.fr