

Formation continue

L'expression de vos potentiels

Ressources humaines



Table des matières

Bon à savoir	3
Petit tour en détails	4
Réunions – 2 jours	4
Animer des réunions - 1 jour.....	4
Les brise-glaces en formation ou en gestion de réunion – 1 jour.....	4
Management – 7 jours	5
Comprendre et m'adapter aux différents profils de personnalité en tant que... – 1 jour.....	5
La conduite du changement en entreprise - 2 jours.....	5
Gérer les conflits au quotidien - 1 jour	5
Mieux se connaître et mieux comprendre les autres avec la méthode DISC - 1 jour.....	5
Vendre en couleurs avec la méthode DISC - 1 jour.....	6
Manager en couleurs avec la méthode DISC - 1 jour.....	6
Recrutement – 7 jours	7
L'entretien de recrutement - 2 jours	7
Recrutement pour non-recruteurs - 1 jour	7
Mettre en place des évaluations – session en 1 jour ou en 2 jours.....	7
Mener un bilan d'orientation professionnelle - 2 jours.....	7
Communication et approche client – 6 jours	8
Communiquer efficacement au téléphone - 1 jour	8
Comment optimiser l'accueil téléphonique et la réception des appels ? - 2 jours.....	8
L'accueil client : on n'a qu'une seule chance de faire une première bonne impression - 2 jours.....	8
Du client difficile au client agressif - 1 jour	8
Gestion de soi – 3 jours	9
Je gère mon temps, je me gère dans le temps - 1 jour.....	9
Vivre avec le stress - 1 jour	9
A la découverte de mon talent - 1 jour	9
Nos formateurs	10
Contact.....	11
Nos partenaires.....	12
Nous suivre.....	12

Bon à savoir

Ce que nous vous offrons :

- ✓ Des formations **sur mesure** pour répondre à **vos** besoins
 - ✓ Une équipe d'**experts**
 - ✓ Le lieu **au choix** :
 - Dans nos salles de formations (Gilly, Gosselies, Charleroi)
 - Dans nos ateliers (Gilly, Gosselies, Charleroi)
 - A distance en visioconférence
 - Dans votre entreprise
 - ✓ Une flexibilité horaire : du lundi au samedi, en journée ou en soirée
 - ✓ *A la carte* ou au *menu* : vous pouvez suivre l'une ou l'autre formation ou suivre un module thématique complet.
 - ✓ Nous sommes actifs dans des secteurs variés :
 - Alimentation, commerce, construction, logistique, mobilité, numérique, métiers de services, soins aux personnes
 - Pour les professionnels et les particuliers
- ⇒ D'autres catalogues de formation sont disponibles. Demandez-les via l'adresse : fc.charleroi@ifapme.be.

Notre approche pédagogique :

- ✓ Approche active et participative
- ✓ Apprenant « acteur » de son apprentissage
- ✓ Pratique et interactivité privilégiées (ludo-pédagogie, jeux de rôles, mises en situation, brainstormings, quizz interactifs,...)
- ✓ Le formateur est un animateur, il vise au maximum les initiatives et l'autorégulation du groupe et les échanges entre participants.

Petit tour en détails

Réunions – 2 jours

Animer des réunions - 1 jour

- ✓ Mettre en application des techniques de communication permettant de débloquent des situations conflictuelles
- ✓ Rendre ses réunions plus efficaces en motivant l'engagement à la collaboration
- ✓ Créer des conditions affectives essentielles à la tenue de réunions fructueuses
- ✓ Gérer la diversité des personnalités

Les brise-glaces en formation ou en gestion de réunion – 1 jour

Les brise-glaces sont des exercices visant à créer une dynamique positive de groupe, à favoriser les échanges et à stimuler la créativité. L'objectif de ce module est de découvrir et tester différents brise-glaces afin de pouvoir les utiliser et les adapter à son propre terrain professionnel.

- ✓ Découvrir et expérimenter des brise-glaces ludiques et dynamiques
- ✓ Oser des pratiques créatives pour surprendre et motiver ses stagiaires
- ✓ Initier des pistes de réflexion sur leur contextualisation et adaptation à son propre terrain professionnel

Management – 7 jours

Comprendre et s'adapter aux différents profils de personnalité en tant que... –

1 jour

- ✓ Détecter les différents profils de personnalité
- ✓ Choisir le bon canal de communication pour favoriser l'échange, la communication avec mon interlocuteur (client, membre du personnel,...)
- ✓ Conscientiser les impacts positifs et négatifs de notre langage conscient et inconscient, verbal et non verbal

La conduite du changement en entreprise - 2 jours

- ✓ Manager le changement et changer le management
- ✓ Communiquer en situation de crise
- ✓ Vaincre la résistance aux changements
- ✓ Eviter les obstacles et les erreurs traditionnelles
- ✓ Ancrer les changements dans la nouvelle culture
- ✓ Reconfigurer les processus de travail

Gérer les conflits au quotidien - 1 jour

La formation permettra aux participants d'acquérir les compétences nécessaires pour transformer le conflit en une opportunité d'apprentissage.

- ✓ Identifier des déclencheurs d'un conflit
- ✓ Analyser les différents types de conflits
- ✓ Mobiliser les ressources personnelles pour faire face au conflit
- ✓ Sortir du conflit

Mieux se connaître et mieux comprendre les autres avec la méthode DISC - 1 jour

DISC est l'acronyme de Dominant, Influent, Stable, Consciencieux. Le modèle DISC permet d'évaluer le profil des personnes selon ces quatre composantes. Le DISC est un outil d'évaluation personnel utilisé pour améliorer la connaissance de soi, des autres, et dès lors le travail d'équipe et la communication. Le DISC traite des styles de comportement et de communication.

Vendre en couleurs avec la méthode DISC - 1 jour

Prérequis : avoir suivi la formation « mieux se connaître et mieux comprendre les autres avec la méthode DISC ».

Les clients et consommateurs ont changé : on observe plus de versatilité, moins d'humain et d'interaction avec la révolution digitale. Ce qui fait la différence pour vendre, c'est vous : votre capacité à inspirer confiance, écouter, susciter l'intérêt, convaincre. Car chaque client est différent !

La méthode DISC vous permet de mieux vous connaître et renforcer votre style de communication et de vente :

- ✓ Comprendre vos clients, leurs motivations, leurs stratégies d'achat et anticiper les objections
- ✓ Vous adapter efficacement pour prospecter, convaincre, débloquer des situations difficiles, développer votre portefeuille et affiner les techniques de vente à votre personnalité

Durant cette journée, nous allons découvrir, petit à petit, à l'aide d'une multitude d'exercices, de jeux, et de mises en situation comment la méthode DISC peut vous aider à booster vos ventes !

Manager en couleurs avec la méthode DISC - 1 jour

Prérequis : avoir suivi la formation « mieux se connaître et mieux comprendre les autres avec la méthode DISC ».

La méthode DISC vous permet de mieux vous connaître et renforcer votre style de communication pour renforcer votre efficacité managériale :

- ✓ Comprendre vos collaborateurs, leurs motivations, leurs points forts et leurs points de développement
- ✓ Vous adapter efficacement pour mieux communiquer avec vos collaborateurs et débloquer des situations difficiles

Durant cette journée, nous allons découvrir, petit à petit, à l'aide d'une multitude d'exercices, de jeux, et de mises en situation comment la méthode DISC peut vous aider à manager en couleurs !

Recrutement – 7 jours

L'entretien de recrutement - 2 jours

- ✓ Elaborer un profil de compétences
- ✓ Réaliser un entretien de recrutement efficace
- ✓ Objectiver un recrutement
- ✓ Maîtriser les techniques de l'interview
- ✓ Faire face à des candidats bavards ou peu loquaces

Recrutement pour non-recruteurs - 1 jour

- ✓ Comment procéder judicieusement à un recrutement ?
- ✓ Quelles sont les différentes phases ?
- ✓ Quels sont les pièges à éviter ?
- ✓ Quels sont les enjeux d'un recrutement efficace ?
- ✓ Quelles attitudes adopter lors d'un entretien d'embauche ?
- ✓ Comment s'y préparer ?

Mettre en place des évaluations – session en 1 jour ou en 2 jours

- ✓ Réaliser l'importance de l'entretien annuel d'évaluation comme outil permettant de développer les compétences individuelles et collectives
- ✓ Identifier les différentes étapes de cet entretien
- ✓ Acquérir les techniques pour instaurer un dialogue efficace
- ✓ Optimiser la conduite de cet entretien
- ✓ Aligner les objectifs des collaborateurs à la stratégie de l'entreprise

Mener un bilan d'orientation professionnelle - 2 jours

- ✓ Pouvoir appréhender les démarches à mettre en œuvre pour accompagner efficacement dans la construction d'un projet professionnel réaliste et opérationnel
- ✓ Maîtriser les objectifs du bilan d'orientation professionnelle
- ✓ Appréhender différentes méthodes d'investigation des parcours pour faire émerger les compétences
- ✓ Appréhender différents outils adaptés aux publics
- ✓ Être capable d'élaborer des pistes professionnelles concrètes et réalisables

Communication et approche client – 6 jours

Communiquer efficacement au téléphone - 1 jour

- ✓ Renforcer son aisance et la qualité de ses entretiens téléphoniques
- ✓ S'adapter vite et bien à ses interlocuteurs, même les plus difficiles
- ✓ Savoir valoriser et incarner l'image de marque de l'entreprise

Comment optimiser l'accueil téléphonique et la réception des appels ? - 2 jours

- ✓ Préparer un entretien téléphonique
- ✓ Structurer en étapes ses entretiens téléphoniques
- ✓ Adopter les attitudes psychologiques favorisant un entretien téléphonique professionnel
- ✓ Terminer un entretien de manière professionnelle

L'accueil client : on n'a qu'une seule chance de faire une première bonne impression - 2 jours

- ✓ Maîtriser les techniques et les attitudes favorisant un accueil souriant et sympathique en face à face et au téléphone
- ✓ Optimiser la communication
- ✓ Gérer les plaintes et l'agressivité de manière professionnelle
- ✓ Maîtriser le stress
- ✓ Faire la différence dans un contexte de concurrence accrue

Du client difficile au client agressif - 1 jour

- ✓ Revoir les règles de base de la communication
- ✓ Gérer une communication difficile et savoir s'affirmer
- ✓ Les conflits, comment les résoudre... et les prévenir ?
- ✓ Conclure une conversation difficile

Gestion de soi – 3 jours

Je gère mon temps, je me gère dans le temps - 1 jour

- ✓ Comprendre sa relation au temps : auto-analyse
- ✓ Intégrer les principes de base de la gestion du temps
- ✓ Gérer le quotidien
- ✓ Maîtriser les outils

Vivre avec le stress - 1 jour

La formation permettra aux participants de découvrir des méthodes pour cerner les générateurs de stress dans la vie et s'y adapter de manière constructive.

- ✓ Déceler les générateurs de stress
- ✓ Acquérir les moyens pour réagir face au stress

A la découverte de mon talent - 1 jour

Une journée collective pour découvrir votre talent personnel !

Grâce à la méthode simple et efficace du SISEM, nous allons identifier les moteurs qui vous propulsent dans votre existence, identifier les 3 activités qui vous procurent du plaisir et ont du sens pour vous et enfin, mettre le doigt sur votre talent.

Nos formateurs

Line Defoin

Passionnée par les ressources humaines, elle exerce d'abord une carrière de 15 ans en tant que recruteuse, ensuite en tant que *project manager formation* où elle assure :

- ✓ La mise en place et l'animation de formation en entreprises sur des thèmes relatifs aux softskills : communication, gestion de conflits, leadership, conduite de réunions,...
- ✓ L'accompagnement de demandeurs d'emploi (techniques de recherche d'emploi, d'orientation ou réorientation professionnelle, bilans de compétences)

Elle décide alors de créer sa société, LD Consult HR Services, afin d'offrir aux PME ses compétences en matière de soft HR : talent acquisition, assessment centers, gestion de carrières, formations,...

Certifiée à différents outils (DISC, SISEM, enneagramme, MBTI, PNL,...), elle accompagne également les salariés pour gérer les différents changements professionnels (mobilité interne, licenciement, réorientation professionnelle,...) via un coaching individualisé.

Valérie Chatel

Active dans le domaine des ressources humaines depuis plus de 10 ans, c'est par passion qu'elle co-crée, il y a trois ans, B-Adventice, société active dans la structuration RH et la création de modules formatifs sur mesure pour pouvoir répondre aux besoins des entreprises en matière de gestion des talents, tout en respectant la réalité du terrain. Elle y intègre la *gamification* qui permet de découvrir et améliorer ses compétences grâce aux mécanismes du jeu qui activent l'acquisition d'un savoir par sa mise en pratique.

Grâce à son expérience, elle a exploré différentes facettes des ressources humaines :

- ✓ Recrutement
- ✓ Insertion socioprofessionnelle via son rôle de job coach
- ✓ Coaching et Outplacement
- ✓ Projets RH transversaux (cooptation, onboarding, référentiel de compétences,...)
- ✓ Gestion du personnel (dossier administratif, plan de formation, évaluation, contrat,...)
- ✓ Promotion des services et vocations des entreprises et du personnel pour activer le rayonnement de la marque employeur

Transmettre son expérience et ses connaissances tout en permettant aux participants de trouver un épanouissement personnel et/ou une amélioration professionnelle est un moteur pour elle.

Partisane de l'expérimentation pratique, c'est avec plaisir qu'elle vous accompagnera dans la découverte des différentes thématiques abordées en formation.



Contact

Envie de mettre en place un projet de formation chez vous ? Vous souhaitez plus d'informations ou de détails sur nos formations reprises ci-dessus ?

Sébastien Dekeyzer

Coordinateur du service de Formation continue

0497/57 47 52

sebastien.dekeyzer@ifapme.be

Nos partenaires



Nous suivre

Pour suivre nos actus, retrouvez-nous sur le net !



www.meformer.biz

www.charleroi.ifapme.be