

Elipsia

Développement Commercial



Conseil - Recrutement - Formation



Une équipe capable de se mobiliser avec un fort respect des engagements.
Sur chacune de nos missions, le résultat, la croissance et les compétences des effectifs ont toujours été développés par des plans d'action opérationnels et pragmatiques.

La culture d'Elipsia :

Sens du résultat

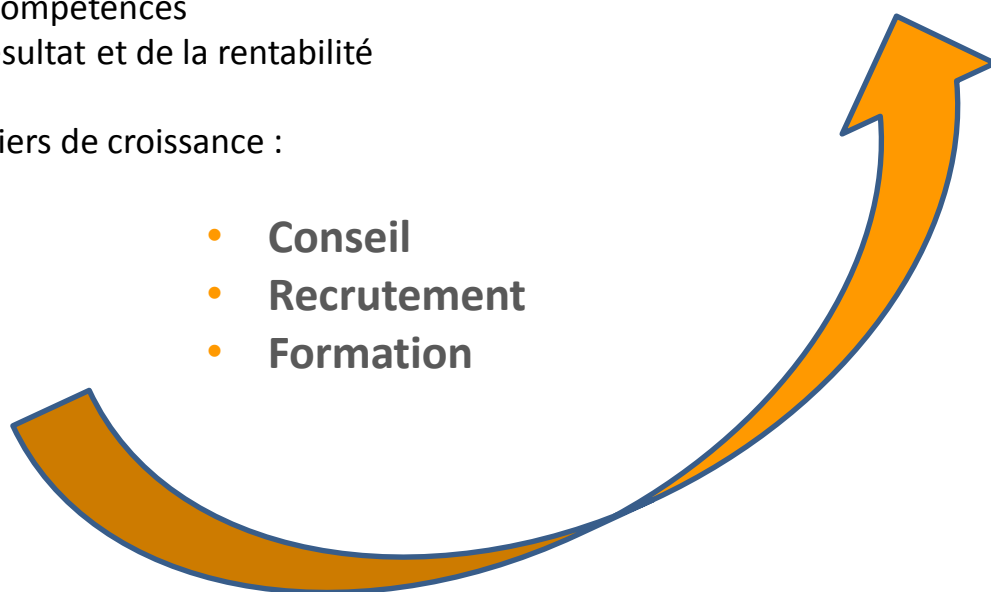
Orientation client

Développement des compétences

Développement du résultat et de la rentabilité

Nous proposons 3 leviers de croissance :

- **Conseil**
- **Recrutement**
- **Formation**



La structure est réactive et elle s'adapte à tous vos impératifs.

ELIPSIA est résolument orientée sur la création de valeur ajoutée et le développement des entreprises.

Ainsi, nous proposons des interventions opérationnelles et pragmatiques, capables de créer du résultat, et de développer les compétences.

Notre Enjeu, Votre Réussite. Nous nous inscrivons comme un réel partenaire dans toutes les missions qui nous sont confiées et participons activement à la réalisation des objectifs.

CONSEIL EN DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

Accompagnement sur la performance commerciale et le déploiement des stratégies.

Il s'agit d'une solution idéale pour réaliser les objectifs suivants :

- Nouveaux Clients
- Chiffre d'affaire
- Marge
- Trésorerie

Notre objectif, vous faire bénéficier d'une Force d'accompagnement dynamique, avec expérience du terrain, sens du client et de la rentabilité.

C'est une solution rapide, flexible et adaptée à vos besoins.

Vous bénéficiez ainsi d'une réponse immédiate capable d'agir sur le marché et la concurrence.

Nous agissons comme une Direction Commerciale externalisée, en nous associant à vos objectifs tout en participant activement à leur réalisation.

Réalisons ensemble vos objectifs !!! Contactez-nous !

« Comment développer mon CA, conquérir de Nouveaux Clients, défendre mes Marges et créer de la Trésorerie ».

CONSEIL EN MANAGEMENT & ORGANISATION

Accompagnement sur le mode de management et la gestion des ressources humaines.

Conduite du changement, nouveaux projets, plans d'actions !!!

Notre mission a pour objectif l'accompagnement des Sociétés dans leur mode de Management :

- Stratégie d'entreprise
- Développement de l'efficacité commerciale des équipes
- Motivation et mobilisation
- Création d'un collectif fort
- Donner du sens et du lien social

Nous aidons à réaliser les objectifs tout en optimisant les ressources humaines, économiques et logistiques disponibles.

Nous nous positionnons comme des interlocuteurs privilégiés pour le Chef d'entreprise, avec des points de rencontre réguliers, nous sommes disponibles et restons à l'écoute.

Ainsi, nous dimensionnons notre intervention en fonction de vos exigences, dans le respect de votre stratégie d'entreprise, de votre culture ainsi que de vos objectifs de croissance et de rentabilité.

Notre modèle économique est opérationnel, pragmatique et orienté sur le résultat.

C'est une solution rapide, flexible et adaptée à vos besoins.

Réalisons ensemble vos objectifs !!! Contactez-nous !

SOLUTIONS CLES EN MAIN POUR LE RECRUTEMENT DES FONCTIONS COMMERCIALES

Lancez votre recrutement avec 0 € !!!

Nous sommes axés sur le résultat, recrutement « Clé en main »
Aucun versement tant que nous n'avons pas trouvé le candidat qui VOUS convient.

Vous ne réglez rien on s'occupe de tout, annonces, réception des CV et appels téléphoniques, présélection des candidats, et journée de recrutement (Oui, vous n'êtes pas obligé de répondre aux 60 mails hors profils, ni de négocier un espace pour une annonce, et vous pouvez lancer votre recrutement avec 0 € !!!).

Un professionnel dédié et disponible qui suit le recrutement dans son intégralité.

Une journée spécifique (soit 8 heures et non pas 45 mn d'entretien).

De 9h00 à 18h00, lors de 3 ateliers, 100% des candidats que vous aurez présélectionnés, vont devoir convaincre. (Ce n'est pas une émission de chanson ou de télé-réalité, en revanche c'est rude !!).

Une mise en situation professionnelle.

Chaque candidat est confronté à une mise en situation construite en fonction votre univers professionnel et de vos problématiques. (Réaction en temps réel garantie, à un moment donné soit il sait faire du vélo, soit il ne sait pas!).

Vous souhaitez faire plus de chiffre ou développer vos compétences, vous êtes sur la bonne page !!!

Nous vous fournissons des formations pragmatiques et opérationnelles, que vous pourrez mettre en application rapidement.

Les sessions sont rythmées, conviviales et centrées sur vos attentes.

Nous établissons un programme en fonctions de vos souhaits et de votre univers professionnel.

Découvrez comment :

- Vendre plus, mieux, défendre vos prix, conquérir de nouveaux clients
- Manager avec efficacité
- Créer des plans d'actions commerciaux qui créent de la valeur
- Comprendre et développer votre fonction Marketing
- Améliorer votre relation client et qualité d'accueil
- Développer votre activité grâce à internet
- Créer votre site et optimiser votre présence sur le web
- Savoir utiliser le Marketing digital
- Animer les réseaux sociaux
- Formations tertiaires

Formations tertiaires

Nous vous fournissons des formations pragmatiques et opérationnelles, que vous pourrez mettre en application rapidement.

Les sessions sont rythmées, conviviales et centrées sur vos attentes. Nous établissons un programme en fonctions de vos souhaits et de votre univers professionnel.

Développez vos compétences :

- Langues
- Comptabilité et gestion
- Finance
- Sécurité
- Bureautique et informatique
- Internet, Business, Média Sociaux
- Assurance
- Economie Social

Vous pouvez aussi nous contacter, ou directement passer dans nos locaux, nous vous offrirons un café avec plaisir.

Au-dessus de 20 personnes merci de penser à réserver une table :).

MARKETING

P 12

- Marketing opérationnel
- Le Marketing des PME PMI
- Gestion de la relation client
- Le marketing des services

COMMUNICATION

P 13

- Accueil physique et téléphonique
- Prospection téléphonique
- La communication interne /externe
- Communiquer dans son travail
- Réaliser un journal d'entreprise ou une lettre d'information
- Développer le capital image de votre entreprise

VENTE

P 14 à 15

- Les Techniques de vente
- La prospection
- Phases de la vente
- Gestion des négociations difficiles
- L'organisation commerciale
- Profession commerciale
- Développer ses ventes à l'international
- Piloter et animer efficacement un réseau de distribution
- Construire un argumentaire et un plan promo

P 16 à 17

MANAGEMENT

- Gestion d'équipe, management de proximité
- Gérer les situations difficiles, les conflits
- Gestion de l'agressivité
- Conduite de réunion
- Maitriser les techniques d'animation et de gestion de groupes
- Team building
- L'entretien périodique d'évaluation
- Savoir recruter
- La conduite du changement
- Management de projets
- Tuteur plus

P 18 à 19

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

- Le classement efficace
- De la prise de notes à la restitution écrite
- Gérer son temps
- Améliorer vos écrits professionnels
- Gérer son stress
- Prise de parole en public
- Développer sa mémoire
- Se coacher soi-même pour s'adapter au changement
- Les clés du leadership personnel
- La gestion des conflits

Internet, Business, Média Sociaux **P 20 à 22**

- Construire et animer un site Internet
- Optimiser les outils de référencement
- Créer et animer une page Média Social
- Marketing Digital
- Intelligence économique du Web
- Vendre sur Internet
- Créer et déployer une application mobile
- Créer une boutique en ligne
- Concevoir votre newsletter
- Créer des animations pour le web
- Optimiser le référencement naturel (SEO)
- Rédiger pour le web
- Dreamweaver
- La Sécurité sur internet
- HTML5 (Les bases) - HTML5 et CSS3
- PHP

INFORMATIQUES BUREAUTIQUES **P 23 à 25**

- Windows
- Excel
- Access
- Logiciel AMADEUS Billetterie Voyage
- Illustrator
- Quark X – Press 1
- MS Project
- Indesign initiation
- Visual Basic fondamentaux
- Word
- Powerpoint
- Publisher
- Lotus Notes
- Outlook
- Photoshop
- Flash
- Autocad
- Indesign perfectionnement

P 26 INFORMATIQUE THEMATIQUE

- Les fonctions PAO (Word)
- Les Graphiques (Excel)
- Les bases de données, les tableaux croisés (Excel)
- Surfer sur le net, envoyer et recevoir des mails
- Outlook

P 27 à 28 LES LANGUES

- La pratique du téléphone en langue étrangère
- Optimisez votre communication orale et écrite
- La Communication : Anglais, italien, espagnol... - Niveau 1, 2 et 3
- Anglais, Italien, Espagnol du Tourisme
- Anglais, italien, espagnol pour les transporteurs
- Anglais, italien, espagnol de la communication et des affaires
- Certificats de langues

COMPTABILITE GESTION

P 29 à 33

- Ciel paie et Ciel Compta
- Ciel Gestion Commerciale
- EBP Paie et EBP Compta
- EBP Gestion Commerciale
- Quadra Paie et Quadra Compta
- Sage Paie et Sage Compta
- Principes de bases et plan comptable
- Contrôle de gestion
- Travaux de fin d'exercice
- La paie
- Recouvrement des impayés
- La déclaration de TVA
- Analyse financière et outils de gestion
- Initiation à la fiscalité
- Gestion de trésorerie
- Comptabilité analytique
- Business plan
- Tableau de bord pour managers
- Comptabilité pour non comptables
- Analyse et gestion du risque fournisseur
- Gestion administrative du personnel – niveau 1 et 2
- Maîtriser les risques de ses opérations à l'international
- Finance pour dirigeants
- Finance pour non-financiers

SECURITE

P 34 à 35

- Le Système HACCP
- Geste et posture manutention manuelle
- Sécurité incendie – évacuation
- Sauveteur secourisme du travail
- Préparation habilitation électrique
- Prévention des Risques liés à l'Activité Physique PRAP
- Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à la personnes 1^{er} degré
- La pénibilité au travail

P 36

TRANSPORT

- Sécurité routière
- Réglementation Européenne
- Organisation du Transport
- Le contrat de transport
- Chromotachygraphe

P 37

RESTAURATION, HÔTELLERIE

- Accueil dans l'Hôtellerie, Restauration
- Technique de vente en Restauration, Hôtellerie
- Management d'équipe de Restauration, Hôtellerie
- Concevoir et animer des ateliers culinaires

P 38 à 39

ECONOMIE SOCIALE

- Contrôle de gestion dans les associations et les organismes à but non lucratif : méthode et outils
- Méthodes et Outils de Gestion Budgétaire dans les Associations
- Contrats et payes des animateurs
- La gestion Juridique des Associations
- La Gestion Fiscale des Associations
- Instruire les demandes de Subventions des Associations
- Comment collecter des dons auprès des entreprises et collectivités
- Lire et analyse les comptes d'une associatio
- La Gestion Comptable et Financière des Associations
- Les spécificités du management associatif

ASSURANCE

P 40 à 44

- Comprendre les mécanismes du contrat d'assurance
- Découverte des assurances de dommages
- Découverte des assurances de personnes
- Information, conseil et gestion : les bonnes pratiques de l'agence
- Comprendre l'enjeu d'un contrôle ACP
- Comment élaborer le classeur ACPR
- Mettre à jour le classeur ACPR
- Les mécanismes de l'assurance de dommage
- Les sinistres principes et mécanismes essentiels
- Connaître et comprendre la convention IRSA
- La navigation de plaisance et l'assurance
- La responsabilité civile décennale : fondements et mécanismes d'assurance
- L'analyse des risques et des assurances de l'entreprise
- L'approche patrimoniale de l'assurance vie : placement et transmission
- Connaître et vendre les contrats prévoyance
- Le contrat d'assurance emprunteur
- Comprendre et se préparer à la réforme de la couverture complémentaire santé
- Maîtriser la protection sociale des travailleurs non-salariés (TNS)
- Les clés de l'assurance collective : fondamentaux techniques et juridiques
- Conduire efficacement ses entretiens de vente
- Différencier l'approche commerciale d'un client particulier, d'un client professionnel
- Réussir ses prospections et sa fidélisation clients par téléphone
- La gestion des litiges par téléphone
- Technique de négociation et traitement des objections
- Savoir rassurer la clientèle sinistrée
- La gestion des clients difficiles ou agressifs en face à face
- Favoriser le rebond commercial et la vente additionnelle
- Créer et faire vivre un réseau de prescripteurs

P 45 à 46

FORMATION SPECIFIQUES

- Formation de formateur
- Remise à niveau en français et en mathématiques
- Devenir entrepreneur indépendant
- Connaître la réglementation douanière et maîtriser le transport
- Répondre aux appels d'offres

- **Marketing opérationnel**

- ✓ Objectifs : Connaître les composantes du marketing opérationnel - Connaître et utiliser les techniques du marketing direct - Concevoir et mettre en œuvre une opération globale - Comprendre les enjeux du marketing - Connaître les principes fondamentaux.

- **Le Marketing des PME PMI**

- ✓ Objectifs : Comprendre les enjeux du marketing - Connaître les composantes du marketing mix - Mettre en place les outils adaptés à l'activité des PME et PMI.

- **Gestion de la relation client**

- ✓ Objectifs : Mesurer les enjeux de la relation-clients - Établir une hiérarchie et des priorités au sein du portefeuille clients - Adapter ses approches marketing à sa clientèle - Mettre en place et piloter le projet CRM.

- **Le marketing des services**

- ✓ Objectifs : Acquérir les méthodes et outils du marketing de la communication et de la vente spécifique aux services - Développer et vendre des offres de services.

- **Accueil physique et téléphonique**
 - ✓ Objectifs : Acquérir les techniques de communication orales pour être capable de recueillir des informations complètes et pertinentes de ses interlocuteurs - Être capable de transmettre des messages clairs, concis et compréhensibles.
- **Prospection téléphonique**
 - ✓ Objectifs : Développer les comportements efficaces dans les relations téléphoniques - Connaître les mécanismes de la communication - Maîtriser les techniques et les « bonnes pratiques » - Utiliser le téléphone, outil de vente.
- **La communication interne / externe**
 - ✓ Objectifs : Donner une vision claire de la finalité et des objectifs de la communication interne - Présenter les méthodologies nécessaires pour conduire les principales actions de communication interne citées.
- **Communiquer dans son travail**
 - ✓ Objectifs : Acquérir une méthodologie pour trouver rapidement les mots, le ton, les attitudes les plus appropriés - Réagir plus aisément à l'improviste - Faire face aux situations difficiles.
- **Réaliser un journal d'entreprise ou une lettre d'information**
 - ✓ Objectifs : Acquérir les connaissances de base et les outils qui permettent de concevoir et réaliser une lettre d'information ou un journal d'entreprise - Connaître les rudiments du métier de journaliste d'entreprise.
- **Développer le capital image de votre entreprise**
 - ✓ Objectifs : Identifier les clés de compréhension de la puissance et de la fragilité des marques - Développer l'image de marque - Optimiser son plan de communication en protégeant et valorisant son capital image sur le long terme.

- **Les Techniques de vente**

- ✓ Objectifs : Savoir prendre contact avec son client - connaître ses besoins - construire une argumentation - traiter les objections et conclure la vente - Vendre plus, vendre mieux.

- **La prospection**

- ✓ Objectifs : Savoir préparer la prospection - Prendre contact - Préparer et maîtriser l'entretien de vente.

- **Les phases de la vente**

- ✓ Objectifs : Améliorer ses performances commerciales en utilisant les techniques et méthodes de vente les plus évoluées.

- **Gestion des négociations commerciales difficiles**

- ✓ Objectifs : Argumenter - Répondre aux objections - Gérer les clients agressifs - User de son savoir faire relationnel - Valoriser l'image de l'entreprise - Penser et agir « client ».

- **L'organisation commerciale**

- ✓ Objectifs : Mieux organiser pour gagner du temps et être plus efficace - Optimiser le temps, l'argent et les effectifs.

- **Profession commerciale**

- ✓ Objectifs : Etablir un plan de développement ou de prospection - Obtenir des rendez-vous utiles - Réussir l'entretien de vente pour augmenter le CA et fidéliser ses clients - Défendre son prix et négocier les conditions les plus rentables - Gérer ses priorités pour optimiser son temps sur le terrain.

- **Développer ses ventes à l'international**
 - ✓ Objectifs : Comprendre les mécanismes du commerce mondial - Identifier le bon réseau de vente pour son développement à l'international - Acquérir les connaissances interculturelles fondamentales pour négocier à l'international - Gérer une opération de vente à l'international.

- **Piloter et animer efficacement un réseau de distribution**
 - ✓ Objectifs : Mesurer l'efficacité du réseau de distribution - Bâtir et mettre en œuvre le plan d'actions commerciales pour développer son réseau - Animer et manager son réseau au quotidien.

- **Construire son pitch commercial un argumentaire et un plan promo**
 - ✓ Objectifs : Se présenter de manière concise, percutante et claire - Susciter l'intérêt de ses prospects et contacts - Donner de la vie à son discours.

- **Gestion d'équipe, management de proximité**

- ✓ Objectifs : Utiliser des outils et des méthodes aidant aux changements positifs d'attitudes - Identifier les méthodes d'organisation de son travail - Créer une ambiance permettant de maintenir un climat motivant dans le service - Détecter les talents inutilisés - Faciliter l'émergence des ressources des collaborateurs - Obtenir l'impact recherché au delà des « déclaration d'intentions ».

- **Gérer les situations difficiles, gérer les conflits**

- ✓ Objectifs : Anticiper et éviter les conflits destructeurs - identifier avec lucidité leurs comportements efficaces ou inadaptés dans les situations de face à face - Traiter les désaccords avant qu'il ne soit trop tard - Accroître sa confiance en soi et développer son charisme - Encourager l'expression bénéfique des différences - Gérer les désaccords avec compétence et assurance - S'entraîner pour développer de véritables réflexes d'affirmation de soi.

- **Gestion de l'agressivité**

- ✓ Objectif s : Acquérir des outils pour mieux gérer l'agressivité.

- **Conduite de réunion**

- ✓ Objectifs : Animer une réunion - Déterminer les objectifs d'une réunion - Réussir sa réunion – Maîtriser les techniques d'animation et de gestion de groupes.

- **Team building**

- ✓ Objectifs : Acquérir des outils et des méthodes d'animation d'équipe et comprendre les ressorts de la motivation - Développer la synergie et la performance de l'équipe en améliorant la communication et en renforçant la cohérence et la cohésion.

- **L'entretien périodique d'évaluation**

- ✓ Objectifs : Savoir mener un entretien individuel - Préparer et gérer l'entretien périodique d'évaluation - Éviter les situations de blocage - Augmenter le dynamisme et la motivation des collaborateurs - conclure par une synthèse positive.

- **Savoir recruter**

- ✓ Objectifs : Maîtriser les différents aspects (savoir faire et savoir être) de la conduite des entretiens de recrutement - Maîtriser les différentes techniques d'entretien de recrutement - Mener les entretiens - Définir une grille de critères pour détecter les compétences et les motivations des candidats.

- **La conduite du changement**

- ✓ Objectifs : Identifier et comprendre les mécanismes humains engendrés par un changement d'organisation - Identifier les points clés d'un accompagnement de changement d'organisation réussi
 - Repérer les écueils à éviter vis-à-vis de ses équipes.

- **Management de projets**

- ✓ Objectifs : Acquérir des méthodes et outils pour animer une équipe autour d'un projet avec une aisance requise - Mobiliser l'équipe et créer une synergie collective au sein de l'équipe - Gérer les interfaces avec les éléments externes au projet.

- **Tuteur plus**

- ✓ Objectifs : Faire bénéficier un jeune salarié de son expérience
 - déceler ses motivations et travailler en tandem avec lui.

- **Le classement efficace**
 - ✓ Objectifs : Mettre en place un classement efficace, accessible, fiable et évolutif - Améliorer le traitement des informations - Organiser les archives.
- **De la prise de notes à la restitution écrite**
 - ✓ Objectifs : Analyser – Synthétiser - S'exprimer.
- **Gérer son temps**
 - ✓ Objectifs : Privilégier les tâches essentielles de sa fonction - Gérer les priorités - Appliquer les principes d'organisation - S'affirmer dans la gestion de son temps.
- **Améliorer vos écrits professionnels**
 - ✓ Objectifs : Apprendre à rédiger avec plus de facilité - A écrire en fonction des buts et des contextes identifiés, pour être lu et compris - Pour informer ou pour convaincre, user de son savoir-faire relationnel, valoriser l'image de l'entreprise, avoir à formaliser vos écrits professionnels et les fonctions principales du logiciel Excel.
- **Gérer son stress**
 - ✓ Objectifs : Reconnaître les signes du stress - Gérer son propre stress - Contrôler ses émotions.
- **Prise de parole en public**
 - ✓ Objectifs : Surmonter le trac - Savoir prendre la parole en public - Accrocher un auditoire - Apprendre à structurer sa prise de parole.
- **Développer sa mémoire**
 - ✓ Objectifs : Identifier son type de mémoire - Organiser et cultiver sa mémoire - Développer sa mémoire.

- **Se coacher soi-même pour s'adapter au changement**
 - ✓ Objectifs : S'adapter au contexte en fonction de ses enjeux - Mobiliser son énergie de façon constructive - Diminuer sa résistance au changement - Agir avec flexibilité plus que par contrainte - Résoudre ses hésitations personnelles - Exprimer et développer ses compétences.
- **Les clés du leadership personnel**
 - ✓ Objectifs : Agir en leader selon ses qualités personnelles - Obtenir de meilleurs résultats collectifs - Mettre en œuvre son plan de progrès personnel.
- **La gestion des conflits**
 - ✓ Objectifs : Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels - Analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition, et anticiper le prochain - Agir rapidement, clairement et sereinement pour réaliser un objectif commun en évitant les dérives - Maîtriser ses émotions : rester calme, attentif et ferme face aux comportements agressifs.

- **Construire et animer un site Internet**
 - ✓ Objectifs : Savoir utiliser les outils de construction d'un site internet - créer, gérer les mises en formes et les templates - Optimisation de l'ergonomie et de la mise en forme.
- **Optimiser les outils de référencement**
 - ✓ Objectifs : Maitriser les outils de référencement naturel et payant - Utiliser les mots clés et positionner son site par rapport aux requêtes.
- **Créer et animer une page Média Social**
 - ✓ Objectifs : Connaître - Comprendre et savoir utiliser les réseaux sociaux - Savoir choisir les médias correspondant à sa cible - Créer des flux et du lien sur le web.
- **Marketing Digital**
 - ✓ Objectifs : Promouvoir son offre via le web - Développer son image et sa notoriété, et créer un courant d'affaires - Capter et fidéliser des clients.
- **Intelligence économique du Web**
 - ✓ Objectifs : Savoir effectuer une veille concurrentielle - Étude de marché - Benchmarking via le web.
- **Vendre sur Internet**
 - ✓ Objectifs : Créer ou utiliser un site marchand - Déployer une offre commerciale sur internet - Gérer des paiements et des stocks - Utiliser les plateformes de e-commerce existantes (style EBay).
- **Créer et déployer une application mobile**
 - ✓ Objectifs : Savoir créer utiliser une application sur mobile IOS et/ou Android.

- **Créer une boutique en ligne**
 - ✓ Objectifs : Connaître les différentes solutions de e-commerce pour monter sa boutique en ligne - Concevoir rapidement un site e-commerce avec un logiciel libre et gratuit.
- **Concevoir votre newsletter**
 - ✓ Objectifs : Créer une newsletter diffusée par e-mail - Transposer une lettre papier existante en une newsletter efficace - Concevoir et bâtir une ligne éditoriale et graphique pour la newsletter.
- **Créer des animations pour le web**
 - ✓ Objectifs : Réaliser des animations interactives, publiables sur le web avec Flash.
- **Optimiser le référencement naturel (SEO)**
 - ✓ Objectifs : Définir les critères de tris des moteurs de recherche - Définir sa stratégie de référencement naturel - Acquérir les techniques pour améliorer visibilité et référencement sur le Web - Acquérir les bases du référencement pour superviser un développeur/Intégrateur - Maîtriser les techniques avancées de référencement naturel - Intégrer le référencement naturel dans un projet de refonte de site Web.
- **Rédiger pour le Web**
 - ✓ Objectifs : Organiser l'information sur un site - Savoir rédiger pour le Web - Exploiter la richesse de l'écriture hypertexte - Optimiser les textes pour les moteurs de recherche.

- **Dreamweaver**
 - ✓ Objectifs : Créer ou modifier des pages WEB sur un serveur internet avec Dreamweaver.
- **La Sécurité sur internet**
 - ✓ Objectifs : Planifier et mettre en œuvre une politique de sécurité, acquérir les compétences MCSA pour les informaticiens en charge de la sécurité.
- **HTML 5 - les bases**
 - ✓ Objectifs : Créer ou modifier des pages HTML - Découvrir les styles CSS et les nouveautés du HTML 5.
- **HTML5 et CSS3 - niveau 2**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser les bases du HTML5 - Exploiter les ressources des CSS - Créer des pages web de qualité.
- **PHP**
 - ✓ Objectifs : Créer des pages Web dynamiques en PHP - S'initier à la gestion de base de données avec MySQL.

OFFICE 2000, 2002, 2003, 2007, 2010, 2013

- **Windows**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser l'environnement Windows - Comprendre les principes de l'environnement pour mieux gérer les ressources matérielles et logiciels.
- **Word**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser les fonctions principales de Word pour produire des documents efficaces.
- **Excel**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser les fonctions principales d'Excel.
- **Powerpoint**
 - ✓ Objectifs : Réaliser des présentations efficaces à l'aide de Powerpoint.
- **Access**
 - ✓ Objectifs : Comprendre les bases de données relationnelles, créer des tables, des requêtes, des formulaires, des états.
- **Logiciel AMADEUS Billetterie Voyage**
 - ✓ Objectifs : - Connaître l'interface et les principaux outils - Effectuer les réservations courantes - Maîtriser les opérations spécifiques comme l'échange d'un billet ou sa modification (etc.).

- **Publisher**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser les fonctions PUBLISHER pour produire des documents professionnels.
- **Lotus Notes**
 - ✓ Objectifs : Composer et visualiser des documents dans une base de données. Gérer des messages notes. Utiliser LOTUS NOTES comme environnement de partage d'information.
- **Outlook**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser l'ensemble des fonctions du logiciel.
- **Illustrator**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser les potentialités du logiciel de conception graphique en utilisation courante.
- **Photoshop**
 - ✓ Objectifs : Acquisition des techniques de traitement de l'image et des calques.
- **Quark X – Press 1**
 - ✓ Objectifs : Réaliser une mise en page incluant du texte, des images, des tableaux et des graphiques.
- **Flash**
 - ✓ Objectifs : Améliorer l'interactivité, enrichir et animer un site internet avec des animations vectorielles au format FLASH.
- **MS Project**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser le logiciel de gestion de projets.

- **Autocad**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser les fonctions d'Autocad, intervenir sur des documents Autocad existants et apporter des modifications.
- **Indesign intiation**
 - ✓ Objectifs : Produire des documents mis en page avec Indesign, maîtriser ce logiciel de la création de pages aux feuilles de style.
- **Indesign perfectionnement**
 - ✓ Objectifs : Utiliser régulièrement Indesign, approfondir vos connaissances et améliorer vos méthodes de travail.
- **Visual Basic fondamentaux**
 - ✓ Objectifs : Créer des applications qui intègrent les principes de base de conception d'une interface utilisateur.

- **Les fonctions PAO (Word)**
 - ✓ Utiliser les outils de présentation et les fonctions de dessins du logiciel Word, insérer des objets créés dans d'autres applications.
- **Les Graphiques (Excel)**
 - ✓ Créer, mettre en page et modifier un graphique.
- **Les bases de données, les tableaux croisés (Excel)**
 - ✓ Créer une liste de données, ajouter, modifier, trier et rechercher des données. Créer un tableau croisé et un graphique dynamique.
- **La consolidation des données (Excel)**
 - ✓ Consolidation des données, des tableaux et des graphiques.
- **Surfer sur le net, envoyer et recevoir des mails**
 - ✓ Naviguer sur le réseau internet, trouver les sites, envoyer et recevoir du courrier électronique, utiliser le carnet d'adresse.
- **Outlook**
 - ✓ Maîtriser la messagerie, gérer le calendrier, les rendez-vous.

- **La pratique du téléphone en langue étrangère**

Can I take a message ?

- ✓ Objectifs : Comprendre les phrases et expressions courantes - Prendre des messages - Reformuler pour mieux communiquer - Utiliser le vocabulaire spécifique aux communications téléphoniques - Laisser des messages clairs - Faire des réservations. (Hôtels, billets etc).

- **Optimisez votre communication orale et écrite**

Good to hear from you again...

- ✓ Objectifs : Améliorer ses capacités d'expression orales et écrites dans les différentes situations professionnelles avec ses homologues anglophones ou d'autres s'exprimant en anglais - Parvenir à s'exprimer clairement et avec spontanéité lors d'entretiens en face à face ou au téléphone - Rédiger des documents professionnels courants.

- **Anglais, Italien, Espagnol de la communication (niv 1 : élémentaire)**

- ✓ Objectifs : Consolider ses bases grammaticales - Consolider sa connaissance du vocabulaire de la vie quotidienne et des voyages
 - Apprendre à lire et comprendre des informations simples
 - Comprendre des messages courts à l'oral. - Pouvoir soutenir une conversation simple sur des sujets de la vie quotidienne ou dans des situations concrètes en voyage.

- **Anglais, Italien, Espagnol de la communication (niv 2 : intermédiaire)**

Let's move forward step by step

- ✓ Objectifs : Le niveau intermédiaire étant le plus fréquent, nous le divisons donc en deux niveaux différents avec des programmes pédagogiques différents mais complémentaires qui permettront aux stagiaires d'atteindre le niveau B2 du Conseil de l'Europe et donc de passer d'une maîtrise limitée de la langue à une maîtrise plus générale qui leur permettront de s'exprimer plus clairement.

- **Anglais, Italien, Espagnol de la communication (niv 3 : avancé)**
Tell me more about yourself
 - ✓ Objectifs : Atteindre le niveau C1 du Conseil de l'Europe impliquant une bonne maîtrise de la langue - Comprendre les textes complexes et des productions orales sur des sujets relatifs à la vie sociale et professionnelle - S'exprimer avec assurance et précision sur des sujets variés - Passer ensuite au niveau C2 ce qui signifie que vous comprenez tout ce que vous lisez ou écoutez dans des domaines variés - Saisir les nuances de la langue et interpréter avec finesse des documents complexes - S'exprimer spontanément avec justesse et fluidité -Argumenter sur des sujets complexes.
- **Anglais, italien, Espagnol du Tourisme**
 - ✓ Objectifs : L'étude de la langue adaptée aux besoins des professionnels du tourisme (accueil et gestion de la clientèle étrangère).
- **Anglais, italien ou espagnol pour les transporteurs**
 - ✓ Objectifs : L'étude des grands principes de la langues adaptée aux besoins des TIR (chauffeurs PL, chauffeurs d'autocars de tourisme...).
- **Anglais, Italien, Espagnol de la communication et des affaires**
 - ✓ 6 niveaux de « débutant » à « avancé ».
- **Certificats de langues**
 - ✓ Validation des connaissances en anglais, espagnol, italien, allemand
 - ✓ T.O.E.I.C BRIDGE, T.O.E.I.C, T.O.E.F.L etc...

LES LOGICIELS

- **Ciel Paie**
 - ✓ Objectifs : Connaître la structure générale du logiciel - Pouvoir paramétrer les éléments spécifiques - Acquérir une utilisation aisée du logiciel.
- **Ciel Compta**
 - ✓ Objectifs : Acquérir la maîtrise du logiciel.
- **Ciel Gestion Commerciale**
 - ✓ Objectifs : Acquérir la maîtrise des fonctions de base du logiciel.
- **EBP Paie**
 - ✓ Objectifs : Connaître la structure générale du logiciel - Pouvoir paramétrer les éléments spécifiques - Acquérir une utilisation aisée du logiciel.
- **EBP Compta**
 - ✓ Objectifs : Acquérir la maîtrise du logiciel, le dossier, les opérations journalières, les traitements périodiques, les états, les traitements annuels.
- **EBP Gestion Commerciale**
 - ✓ Objectifs : Acquérir la maîtrise des fonctions de base.

- **Quadra Paie**

- ✓ Objectifs : Acquérir la maîtrise des fonctions de base du logiciel
- Pouvoir paramétrer les éléments spécifiques - Acquérir une utilisation aisée du logiciel.

- **Quadra Compta**

- ✓ Objectifs : Acquérir la maîtrise des fonctions de base du logiciel.

- **Sage Paie**

- ✓ Objectifs : Connaître la structure générale du logiciel - Pouvoir paramétrer les éléments spécifiques - Acquérir une pratique aisée du logiciel.

- **Sage Compta**

- ✓ Acquérir la maîtrise du logiciel.

GESTION, COMPTABILITE, FINANCES

- **Principes de bases et plan comptable**

- ✓ Objectifs : Etre capable de réaliser des opérations comptables de base : enregistrement des factures déclaration de TVA, rapprochements bancaires. Etre capable d'assurer un rôle d'interlocuteur auprès du service comptabilité ou de l'expert comptable.

- **Contrôle de gestion**

- ✓ Objectifs : Situer le rôle de la gestion dans l'entreprise - Établir les coûts de revient analytiques - Déterminer et analyser les charges et les coûts - Mesurer les résultats prévisionnels.

- **Travaux de fin d'exercice**
 - ✓ Objectifs : Etre capable d'effectuer des travaux d'inventaire et bilan.
- **La paie**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser la comptabilisation des charges de personnel
 - Établir les bulletins de salaire.
- **Recouvrement des impayés**
 - ✓ Objectifs : Vous souhaitez en amont prévenir le risque client et en aval faire face à un impayé.
- **La déclaration de TVA**
 - ✓ Objectifs : Comprendre les mécanismes de la TVA - Connaître les cas complexes de la TVA - Être capable de remplir l'imprimé de TVA.
- **Analyse financière et outils de gestion**
 - ✓ Objectifs : Situer le rôle de la gestion dans l'entreprise - Établir les coûts de revient analytiques - Déterminer et analyser les charges et les coûts
 - Mesurer les résultats prévisionnels.
- **Initiation à la fiscalité**
 - ✓ Objectifs : Etre capable de réaliser des opérations comptables de base : enregistrement des factures, déclaration de TVA, rapprochement bancaire, être capable d'assurer un rôle d'interlocuteur auprès du service comptabilité ou de l'expert comptable.
- **Gestion de trésorerie**
 - ✓ Objectifs : Acquérir une méthodologie - Maîtriser les techniques pour établir des prévisions de trésorerie fiables et optimiser ses ressources financières.

- **Comptabilité analytique**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser les différentes techniques de calcul et d'analyse des coûts et des prix de revient.
- **Business plan**
 - ✓ Objectifs : Concevoir un plan de développement complet argumenté et viable.
- **Tableau de bord pour managers**
 - ✓ Objectifs : Concevoir le tableau de bord de son activité, exploiter efficacement les indicateurs clef et assurer un suivi régulier.
- **Comptabilité pour non comptables**
 - ✓ Objectifs : Savoir comptabiliser les opérations courantes - Découvrir le compte de résultat, le bilan et l'organisation comptable - Utiliser le plan comptable général - Déterminer l'imputation comptable.
- **Analyse et gestion du risque fournisseur**
 - ✓ Objectifs : Développer un comportement proactif d'anticipation et de management des risques - Élargir la vision des risques majeurs à chacune des étapes du processus Achats et la manière de les traiter - Mettre en œuvre les outils de prévention et de Management des Risques à l'Achat.
- **Gestion administrative du personnel - Niveau 1**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser les étapes indispensables de la gestion quotidienne du personnel, en conformité avec la loi, dans les délais et avec les bons outils, de l'entrée du salarié jusqu'à son départ - Répondre aux questions les plus courantes des salariés - Mettre en place une organisation efficace.

- **Gestion administrative du personnel - Niveau 2**
 - ✓ Objectifs : Respecter le calendrier des obligations sociales - Établir et modifier les contrats de travail - Bien remplir les obligations contrôlables par l'inspecteur du travail - Assister le DRH dans la gestion au quotidien des représentants du personnel - Gérer efficacement la rupture du contrat de travail pour motif individuel.

- **Maîtriser les risques de ses opérations à l'international**
 - ✓ Objectifs : Mettre en place une culture de management des risques à l'international - Identifier, évaluer, traiter et maîtriser les risques liés à des opérations internationales - Intégrer le pilotage des risques internationaux dans le management.

- **Finance pour dirigeants**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser les principaux concepts financiers - Orienter l'action financière, et prendre les bonnes décisions - Communiquer efficacement avec son directeur financier - Dialoguer efficacement avec les partenaires financiers - Mener une analyse financière - Savoir lire la prévision financière à MT.

- **Finance pour non-financiers**
 - ✓ Objectifs : Comprendre la logique de construction du compte de résultat et du bilan - Comprendre les mécanismes financiers de l'entreprise et les indicateurs financiers de performance - Évaluer la santé financière d'une entreprise à partir de l'analyse financière - S'initier au tableau de flux.

■ Le Système HACCP

- ✓ Objectifs : Acquérir, entretenir et perfectionner des connaissances professionnelles dans tous les métiers de bouche, la grande distribution, les produits frais - Acquérir des capacités nécessaires à la maîtrise des règles fondamentales de la sécurité et de l'hygiène sur les personnes et les aliments dans le cadre de la protection de la santé publique - Acquérir ou revoir ses connaissances sur le système HACCP : son origine, les divers changements et les raisons de son application - S'informer de la législation en vigueur sur le plan de la CEE, apprendre à appliquer les savoirs, les techniques théoriques nécessaires à la maîtrise de la prévention et de la sécurité dans le cadre de la protection de la santé.

■ Geste et posture manutention manuelle

- ✓ Objectifs : Etre capable d'acquérir les bases d'un geste et d'une posture adéquats, afin de diminuer les risques d'accident et de réduire la fatigue.

■ Sécurité incendie – évacuation

- ✓ Objectifs : Apporter les connaissances minimales pour permettre au personnel pompier d'étage de prévenir les incendies, d'intervenir efficacement sur un début d'incendie et mettre en place une évacuation.

■ Sauveteur secourisme du travail

- ✓ Objectifs : Donner au personnel la formation nécessaire en vue d'acquérir et de pratiquer, suite à un diagnostic approprié, les gestes élémentaires de secourisme en attendant l'arrivée des secours organisés.

- **Préparation habilitation électrique**
 - ✓ Objectifs : Rappeler les points fondamentaux et mettre à jour les connaissances des personnes habilitées, définir l'étendue des tâches et secteurs autorisés - Permettre aux personnes concernées d'opérer en sécurité sur tout ou partie d'un ouvrage en exploitation mis hors tension par un rappel des consignes de sécurité, permettre à chacun des techniciens, l'appropriation de la maîtrise des risques professionnels.
- **Prévention des Risques liés à l'Activité Physique PRAP**
 - ✓ Objectifs : Identifier et caractériser les risques liés à l'activité physique (à partir des indicateurs statistiques et des connaissances anatomiques) - Identifier les éléments déterminants des Gestes et Postures liés aux situations de travail - Repérer dans son travail des situations pouvant nuire à la santé - Appliquer les principes de sécurité physique et d'économie d'effort pertinents - Proposer les améliorations et participer à leur mise en œuvre.
- **Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personnes 1er degré**
 - ✓ Objectifs : Acquérir les connaissances nécessaires pour assurer les missions d'agents de sécurité incendie et d'assistance aux personnes dans les Etablissements recevant du Public (ERP) et Immeubles de Grande Hauteur (IGH).
- **La pénibilité au travail**
 - ✓ Objectifs : Connaître les exigences de la réglementation en matière de pénibilité au travail - Identifier et évaluer les facteurs de pénibilité dans son entreprise - Savoir mettre en œuvre une démarche de prévention de la pénibilité - Conduire le diagnostic préalable des situations de pénibilité - Intégrer la pénibilité dans le Document Unique des Risques Professionnels - Savoir élaborer les fiches individuelles d'exposition aux facteurs de pénibilité - Mettre en place les comptes personnels de prévention de la pénibilité (C3P).

▪ Sécurité routière

- ✓ Objectifs : Modifier le comportement des conducteurs - Prendre en compte la sécurité sur le plan routier - Sensibiliser aux dangers et aux différents aspects de la sécurité - Diminuer l'exposition aux risques routiers - Thèmes abordés : Vision, vitesse, placement, priorité, accidents, sanctions, réglementation.

▪ Réglementation Européenne

- ✓ Objectifs : Être capable de repérer la réglementation - Maîtriser les procédures et les obligations douanières - Limiter les risques juridiques liés aux opérations d'import/export.

▪ Organisation du Transport

- ✓ Objectifs : Comprendre les métiers et les flux de transport - Connaître la législation propre au transport - Connaître les autorisation du transporteur, les contrats et documents de transport - Mise en place de la qualité de service.

▪ Le contrat de transport

- ✓ Objectifs : Connaître les bases du contrat de travail, durée du travail, temps de repos, réglementation.

▪ Chronotachygraphe

- ✓ Objectifs : Maîtriser les domaines règlementaires, administratifs et techniques sur l'utilisation du Chronotachygraphe numérique - Mettre en œuvre la réglementation européenne - D'utiliser sans difficulté les nouveaux Chronotachygraphe.

- **Accueil dans l'hôtellerie / Restauration**
 - ✓ Objectifs : Connaître les attentes du Client - Anticiper l'accueil et préparer les informations à communiquer lors de l'arrivée - Gérer la relation Client à la perfection pour faire vivre le rêve en dépassant le simple service - Traiter rapidement une réclamation hôtelière en respectant le cadre convivial de l'établissement - Adapter son accueil à chaque nationalité grâce à la connaissance des différences socioculturelles.
- **Technique de vente en Restauration / Hôtellerie**
 - ✓ Objectifs : Maitriser les techniques de ventes en restauration, et la gestion de la relation client - Développer le CA du point de vente et la satisfaction client - Savoir communiquer, gérer les réclamations - Adopter une posture et un discours adapté.
- **Management d'équipes de Restauration / Hôtellerie**
 - ✓ Objectifs : Développer un projet d'équipe - Se positionner en chef d'équipe - Stimuler l'équipe et lui donner des objectifs - Développer les connaissances de la communication - savoir adapter son comportement à ses interlocuteurs pour atteindre un objectif défini - Savoir se positionner dans sa fonction d'encadrant selon les attentes de la Direction - Acquérir les savoir-faire ou outils pratiques pour développer sa capacité à animer et gérer une équipe.
- **Concevoir et animer des ateliers culinaires**
 - ✓ Objectifs : Entifier et se positionner au sein du champ « alimentation et santé » - Définir des objectifs et élaborer une palette d'animations adaptées - Réaliser des fiches techniques et des référentiels d'activités - Être en mesure de concevoir et d'animer un atelier cuisine - Identifier comment évaluer et valoriser des animations.

- **Contrôle de gestion dans les associations et les organisations à but non lucratif : méthodes et outils**
 - ✓ Objectifs : Réussir la mise en place du contrôle de gestion dans le contexte d'une association ou d'une organisation à but non lucratif
 - Déterminer les indicateurs clés et produire le tableau de bord
 - Coordonner la construction et le suivi du budget - Analyser les coûts, la performance et l'utilisation des ressources.
- **Méthodes et Outils de Gestion Budgétaire dans les Associations**
 - ✓ Objectifs : Comprendre les enjeux de la mise en place et du suivi de budgets au sein de son organisme.
- **contrats et payes des animateurs**
 - ✓ Objectifs : Connaître le dispositif - Réaliser des payes d'animateurs techniciens et professeurs - Connaître et maîtriser les obligations sociales spécifiques - Savoir gérer les modifications des contrats
 - Initiation au paramétrage des logiciels de paye.
- **La Gestion Juridique des Associations**
 - ✓ Objectifs : Connaître les points clefs du droit des associations pour tenir les assemblées et les autres réunions - Rédiger les statuts et veiller à leur évolution.
- **La Gestion Fiscale des Associations**
 - ✓ Objectifs : Connaître le régime fiscal des associations pour améliorer leur gestion - Mesurer ses conséquences fiscales et retenir la meilleure solution.

- **Instruire les Demandes de Subventions des Associations : Apprécier leur Situation Financière**
 - ✓ Objectifs : Analyser les éléments clés de l'instruction - Maîtriser la méthodologie d'instruction.
- **Comment collecter des dons auprès des entreprises et collectivités**
 - ✓ Objectifs : Identifier les besoins et les solutions de financement en lien avec le projet de l'association - Maîtriser les différentes formes de financement d'une association et leurs conséquences économiques et fiscales - S'approprier des démarches de recherche de financement et de partenariat.
- **Lire et analyser les comptes d'une association**
 - ✓ Objectifs : Identifier les obligations liées à l'information financière des associations - Connaître les particularités comptables des associations - Connaître les principes de gestion d'une association - Repérer les sources de dysfonctionnement financier - Analyser les comptes d'une association.
- **La Gestion Comptable et Financière des Associations**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser les principes de gestion comptable et financière d'une association pour bien la gérer - Identifier les sources de subventions et autres formes d'aides publiques.
- **Les spécificités du management associatif**
 - ✓ Objectifs : Identifier les spécificités de la structure associative et leurs conséquences sur le management - Définir le projet associatif et son rôle dans le management - Identifier les acteurs et les parties prenantes du projet, comprendre leurs rôles - Développer la motivation des salariés et des bénévoles de l'association.

FORMATION ASSURANCE TECHNIQUE

Fondamentaux de l'assurance

- **Comprendre les mécanismes du contrat d'assurance**
 - ✓ Objectifs : Retenir les règles fondamentales applicables à l'assurance, identifier les mécanismes du contrat d'assurance.
- **Découverte des assurances de dommages**
 - ✓ Objectifs : Recenser les différents risques couverts par les assurances de dommages, connaître les mécanismes des garanties dommages.
- **Découverte des assurances de personnes**
 - ✓ Objectifs : Retenir le périmètre des assurances de personne, connaître les bases techniques et juridiques des assurances de personnes.
- **Information, conseil et gestion : les bonnes pratiques de l'agence**
 - ✓ Objectifs : Connaître les dispositions légales et jurisprudentielles, identifier les situations pouvant engager la responsabilité de l'agence, respecter les obligations d'information et de conseil, acquérir une rigueur de gestion.
- **Comprendre l'enjeu d'un contrôle ACP**
 - ✓ Objectifs : Appréhender sereinement le contrôle de l'ACP et s'assurer de la sauvegarde de ses intérêts.

- **Comment élaborer le classeur ACPR**

- ✓ Objectifs : Comprendre le rôle et le fonctionnement d'un contrôle A.C.P.R et en faire un challenge d'équipe.

- **Mettre à jour le classeur ACPR**

- ✓ Objectifs : Accompagner à la mise en œuvre du classeur A.C.P.R et au devoir de veille.

Assurances de dommages

- **Les mécanismes de l'assurance de dommage**

- ✓ Objectifs : Retenir les règles fondamentales applicables au risque
-Maîtriser les mécanismes du contrat.

- **Les sinistres principes et mécanismes essentiels**

- ✓ Objectifs : Adopter les bonnes pratiques pour gérer efficacement les sinistres.

- **Connaître et comprendre la convention IRSA**

- ✓ Objectifs : Maîtriser la convention IRSA pour être efficace dans le règlement des sinistres matériels.

- **La navigation de plaisance et l'assurance**

- ✓ Objectifs : Découvrir la réglementation maritime, appréhender les risques de navigation de plaisance connaître les étapes d'un règlement de sinistre.

- **La responsabilité civile décennale : fondements et mécanismes d'assurance**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser les mécanismes de l'assurance de responsabilité des constructeurs.
- **L'analyse des risques et des assurances de l'entreprise**
 - ✓ Objectifs : Comprendre et analyser les différents risques que présente une entreprise - Connaître les modalités d'assurance des risques de l'entreprise.
- **L'approche patrimoniale de l'assurance vie : placement et transmission**
 - ✓ Objectifs : Maîtriser le droit patrimonial pour proposer le produit le mieux adapté aux particularités du client.
- **Connaître et vendre les contrats prévoyance**
 - ✓ Objectifs : Connaître les différents contrats prévoyance, leurs objectifs et leurs spécificités - Analyser les besoins du client et vendre des contrats prévoyance adaptés.
- **Le contrat d'assurance emprunteur**
 - ✓ Objectifs : Distinguer les différentes catégories de prêts - Comprendre les mécanismes de l'assurance emprunteur.
- **Comprendre et se préparer à la réforme de la couverture complémentaire santé**
 - ✓ Objectifs : Comprendre ce que va changer la réforme de la couverture complémentaire santé - Être en capacité de conseiller les clients.

- **Maîtriser la protection sociale des travailleurs non-salariés (TNS)**
 - ✓ Objectifs : Distinguer les différentes catégories de TNS - Mesurer les carences des régimes sociaux et comprendre l'intérêt de la loi Madelin - Saisir les opportunités de vente et savoir proposer les garanties adaptées.
- **Les clés de l'assurance collective : fondamentaux techniques et juridiques**
 - ✓ Objectifs : Retenir l'essentiel des prestations servies par le régime général - Comprendre le fonctionnement des contrats collectifs - Distinguer les mécanismes des garanties santé, prévoyance et retraite des assurances collectives.

FORMATION ASSURANCE COMMERCIALE

- **Conduire efficacement ses entretiens de vente**
 - ✓ Objectifs : Préparer et utiliser une argumentation adaptée au client.
- **Différencier l'approche commerciale d'un client particulier, d'un client professionnel**
 - ✓ Objectifs : Construire un plan de vente adaptée à chacun.
- **Réussir ses prospections et sa fidélisation clients par téléphone**
 - ✓ Objectifs : Organiser son action de prospection téléphonique - Qualifier ses prospects - Obtenir le rendez-vous - Savoir rebondir sur les refus.

▪ **La gestion des litiges par téléphone**

- ✓ Objectifs : Réagir positivement aux tentatives d'agression, de manipulation, de fuite - Oser dire NON en confiance - Surmonter les conflits et les désaccords - Formuler et gérer les critiques avec plus d'assurance - Faire respecter ses engagements.

▪ **Technique de négociation et traitement des objections**

- ✓ Objectifs : Adapter sa tactique de négociation selon le contexte commercial - Optimiser la préparation de ses négociations - Résister et obtenir dans le face à face de négociation - Maintenir la qualité des relations commerciales.

▪ **Savoir rassurer la clientèle sinistrée**

- ✓ Objectifs : Argumenter, rassurer, gérer les clients sinistrée - User de son savoir-faire relationnel - Penser et agir « client ».

▪ **La gestion des clients difficiles ou agressifs en face à face**

- ✓ Objectifs : Acquérir des outils pour mieux gérer l'agressivité.

▪ **Favoriser le rebond commercial et la vente additionnelle**

- ✓ Objectifs : Repérer les situations de vente - Créer la solution appropriée - Accélérer le besoin de changer : les effets d'éloquence.

▪ **Créer et faire vivre un réseau de prescripteurs**

- ✓ Objectifs : Entretenir et élargir son réseau relationnel au service de ses affaires - Mobiliser tous les acteurs internes autour de ses projets clients - Adopter la pensée positive - Développer sa force de conviction à l'oral.

- **Formation de formateurs**
 - ✓ Objectifs : Perfectionner les responsables et animateurs de formation dans les entreprises dans la mise en œuvre des stages destinés au personnel - Les initier et les entraîner à la pédagogie de petits groupes d'adultes - Leur permettre de mieux maîtriser les relations interpersonnelles dans les sessions de formation.
- **Remise à niveau en français et en mathématiques**
 - ✓ Objectifs : Remise à niveau notamment dans le cadre de préparation aux concours administratifs.
- **Devenir entrepreneur indépendant**
 - ✓ Objectifs : Identifier les différents statuts et régimes des travailleurs indépendants - Préparer son début d'activité d'indépendant - Organiser sa gestion financière et comptable - Assurer sa communication.
- **Connaître la réglementation douanière & maîtriser le transport**
 - ✓ Objectifs : Analyser, sélectionner et mettre en place les différentes procédures de dédouanement - Rédiger les documents exigés par l'administration - Négocier d'égal à égal avec les transitaires - Trouver les documents nécessaires aux opérations d'exportation et d'importation - Anticiper les litiges avec les douanes et préparer sa négociation.
- **Répondre aux appels d'offres**
 - ✓ Objectifs : Généralités sur les appels d'offres - Composition d'un appel d'offres - Les différences entre appels d'offres publics et privés - Les points-clés du traitement de l'appel d'offres - La rédaction de l'offre écrite (ou dématérialisée).

- **L'achat international**

- ✓ Objectifs : Acquérir la maîtrise des mécanismes de l'importation (sourcing international, douane, transport, assurance) - Maîtriser les risques fournisseurs à l'international - Diminuer le coût global des achats.

- **Remporter un appel d'offres**

- ✓ Objectifs : Identifier les éléments qui différencieront votre réponse de celles des concurrents - Donner envie de lire par la qualité de son offre écrite - Valoriser et défendre son offre technique en soutenance orale - Négocier l'offre commerciale face à un comité d'acheteurs.



Elipsia

Développement Commercial



Espace Chancel – 38 rue du Lieutenant Chancel – 83160 LA VALETTE DU VAR
Tél. : 04.94.58.33.98 – contact@elipsia.fr www.elipsia.fr

