



Catalogue de Formation



Martin THAI

25 années d'expérience dans le conseil RH
et les Systèmes d'Information

Diplômé de l'IGS (Institut de Gestion Sociale) - Paris

Tél. : +33 (0)6 61 35 10 66

Email : martin.thai@eurhasi.com

<http://www.eurhasi.com>

Catalogue de Formation

Formation	Objectifs / contenu	Durée	Public
Stratégie / vision d'entreprise	Élaborer une vision d'entreprise, ses causes, ses missions, ses valeurs partagées. Mettre en œuvre une gouvernance managériale et définir les politiques et processus opérationnels favorisant l'innovation, le bien-être et l'adhésion des collaborateurs. Impacts du digital dans la transformation du business et de la relation client	1 jour	Dirigeant
Stratégie RH	Élaborer une stratégie RH alignée par rapport à la stratégie de l'entreprise, mettre en œuvre les politiques et processus RH : marque employeur, administration du personnel, SIRH, politique salariale, relations sociales, politique formation, gestion de la performance et de l'engagement. Management des Talents et plan de succession. Définition des indicateurs de performance de la fonction RH.	2 jours	Dirigeant, DRH, Responsable RH
Manager une équipe	Les missions du manager : recruter, gérer la performance, récompenser, fidéliser les collaborateurs. Les styles de management. Profils comportementaux. Développer son leadership. Jeux de rôles (entretien de recadrage, entretien annuel).	3 jours	Manager, chef d'équipe
Gestion des RH	Les missions de la RH. Les politiques et processus RH : recrutement, administration du personnel, politique salariale, obligations légales et sociales, droit du travail, mesures disciplinaires, gestion de la formation, gestion des compétences et carrières, baromètre social. Suivi des indicateurs de performance de la fonction RH	5 jours	Responsable RH, Chargé RH / administratif
Efficiences personnelle et gestion du temps	Prendre du recul par rapport à son organisation personnelle Identifier ses points d'amélioration Accroître son efficacité grâce à des outils performants	3 jours	Tout public
Fédérer son équipe	Savoir optimiser les talents de chaque collaborateur pour viser la performance de son équipe. Adapter et faire évoluer son mode de management pour développer la maturité de son équipe. Acquérir des méthodes et des outils de cohésion d'équipe	3 jours	Dirigeant, Manager, responsable de projet

Formation	Objectifs / contenu	Durée	Public
Management de la qualité	<p>Disposer et manier des outils simples pour la maîtrise des méthodes du management qualité</p> <p>Maîtriser les rôles du management nécessaires à la conduite des projets</p> <p>Développer l'esprit d'initiative par le déploiement de plans d'action de progrès</p> <p>Accélérer le rythme d'amélioration et d'innovation pour réaliser, aux meilleurs coûts, le plus haut niveau de qualité souhaité par le client</p>	2 jours	Dirigeant, Manager, responsable qualité
Manager un projet	<p>Acquérir les notions de base de la gestion de projet et ainsi gérer un projet avec efficacité</p> <p>Identifier les phases d'un projet et les missions de tous les acteurs</p> <p>S'assurer la gestion quotidienne d'un projet</p>	3 jours	Dirigeant, Manager, responsable de projet
Améliorer son efficacité relationnelle	<p>Repérer les situations de communication les plus fréquentes dans la vie professionnelle, comprendre et adopter les bons comportements dans chacune de ces situations</p> <p>Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter</p> <p>Renforcer la coopération</p>	3 jours	Tout public
Recrutement	<p>Savoir identifier les cibles et rechercher des candidatures (« sourcing »)</p> <p>Savoir définir le poste à pourvoir</p> <p>Savoir préparer l'entretien et connaître les différentes techniques d'entretien</p> <p>Savoir analyser l'entretien et la candidature pour prendre la bonne décision</p>	3 jours	Dirigeant, Manager, Responsable RH
Gérer les temps de travail	<p>Connaître les fondamentaux de la gestion de la durée du temps de travail</p> <p>Savoir gérer la durée du temps de travail</p> <p>Etre capable de gérer les dossiers individuels et anticiper les contrôles</p>	2 jours	Dirigeant, Manager, Responsable RH
Gestion de la relation client en ESN	<p>Rappeler les enjeux du sens commercial et de la relation client dans l'univers des ESN.</p> <p>Comment le collaborateur, le meilleur ambassadeur de son entreprise peut détecter les opportunités, les remonter aux commerciaux et appuyer la vente ?</p> <p>Savoir accueillir, servir, gérer les réclamations ou incidents et adopter les bons comportements dans les situations rencontrées</p>	2 jours	Consultant, technicien d'installation, de maintenance, SAV

	Formation Stratégie / vision d'entreprise
Objectifs	Élaborer une vision d'entreprise, ses causes, ses missions, ses valeurs partagées. Définir une stratégie d'entreprise. Mettre en œuvre une gouvernance managériale et définir les politiques et processus opérationnels favorisant l'innovation, le bien-être et l'adhésion des collaborateurs. Impacts du digital dans la transformation du business et de la relation client
Durée	1 jour
Dates	A définir
Public concerné	Dirigeant, directeur de BU, cadre supérieur
Méthode pédagogique	Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation, échanges entre participants. Méthode fondée sur le co-développement
Contenu	<p>Définitions et illustrations de la stratégie d'entreprise et des processus stratégiques</p> <p>Les DAS (Domaines d'Activités Stratégiques) et la segmentation stratégique</p> <p>Le référentiel stratégique : la vision, les missions, les valeurs</p> <p>Le diagnostic de l'environnement externe : facteurs politique, économiques, techniques, socioculturels et légaux.</p> <p>La détection des menaces qui pèsent sur l'entreprise (5 forces de Porter).</p> <p>Le diagnostic de l'environnement interne : forces-faiblesses, les compétences fondamentales, les FCS (facteurs clés de succès), le cycle de vie d'un produit, la matrice BCG (Boston Consulting Group).</p> <p>La mise en œuvre de la stratégie à partir du SWOT (Forces, Faiblesses, Menaces, Opportunités).</p> <p>Exemples d'orientations : spécialisation, diversification, croissance (interne – externe), désengagement, partenariat, internalisation, intégration, recentrage.</p> <p>Plan stratégique, plan opérationnel, les dispositifs de pilotage, la roue de Demming.</p> <p>Gouvernance d'entreprise, les différents styles de leaders.</p> <p>Comprendre et s'appuyer sur les profils comportementaux de l'équipe dirigeante.</p> <p>Impacts du digital dans la transformation du business et de la relation client. Anticiper la révolution numérique et les transformations en favorisant l'innovation et l'engagement des collaborateurs.</p>

Formation Stratégie RH	
Objectifs	<p>Connaître et comprendre les pratiques les plus avancées de la fonction Ressources Humaines.</p> <p>Maîtriser les enjeux RH et conduire des projets de transformation RH</p> <p>Élaborer une stratégie RH alignée par rapport à la stratégie de l'entreprise, mettre en œuvre les politiques et processus RH : marque employeur, administration du personnel, SIRH, politique salariale, relations sociales, politique formation, gestion de la performance et de l'engagement. Management des Talents et plan de succession.</p> <p>Définition des indicateurs de performance de la fonction RH.</p>
Durée	2 jours
Dates	A définir
Public concerné	Dirigeant, DRH, manager RH
Méthode pédagogique	<p>Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation, échanges entre participants.</p> <p>Méthode fondée sur le co-développement</p>
Contenu	<p>Le management du capital humain comme levier de création de valeur.</p> <p>Evolution de la fonction RH : de l'administration / gestion du personnel à la gestion des ressources humaines, le management des talents et le management stratégique des RH.</p> <p>Les acteurs de la stratégie RH. Le DRH stratège.</p> <p>Les défis de la fonction RH.</p> <p>Construire une stratégie RH alignée par rapport à la vision, l'ambition, les missions, les valeurs et la stratégie d'entreprise.</p> <p>Audit des pratiques RH. Analyse du SWOT (Forces, Faiblesses, Menaces, Opportunités).</p> <p>Les styles d'organisation en entreprise. Théories de l'OD (Organizational Design). Entreprise agile.</p> <p>Construire une marque employeur et exploiter les réseaux sociaux afin d'attirer les meilleurs candidats.</p> <p>Comprendre et analyser les facteurs de changement. Accompagner les changements dans l'organisation et le business.</p> <p>Mise en œuvre des politiques et des processus RH : politique de recrutement et de mobilité, administration du personnel, SIRH, politique salariale, relations sociales, politique formation, gestion de la performance et de l'engagement. Management des Talents et plan de succession. Coaching et mentoring. Baromètre social. Communication interne. Les indicateurs de la performance RH : BSC.</p> <p>Les clés du management interculturel, génération Y.</p> <p>Manager le dialogue social pour manager le changement. Gérer une restructuration. Gestion des conflits sociaux. Prévention des RPS (Risques Psycho-sociaux). Politique RSE (Resp. Sociale et Environnementale).</p>

Formation Manager une équipe	
Objectifs	Prendre la mesure des missions du manager : recruter, faire-faire, gérer la performance, récompenser, fidéliser les collaborateurs. Connaître les styles de management et pratiquer un management situationnel selon les profils comportementaux et les situations. Développer son leadership en maîtrisant les techniques de communication. S'entraîner à des situations courantes du manager à travers des jeux de rôles (mener un entretien de recadrage, entretien annuel, animation de réunion, ...).
Durée	3 jours
Dates	A définir
Public concerné	Manager, Responsable de service, Chef d'équipe, Cadre
Méthode pédagogique	Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation, échanges entre participants. Méthode fondée sur le co-développement
Contenu	<p>Définitions des missions et rôles d'un manager.</p> <p>Constituer une équipe, recruter, intégrer, accueillir, fixer des objectifs SMART.</p> <p>Gérer la performance des collaborateurs, mener des entretiens individuels efficaces.</p> <p>Gérer des personnalités difficiles, mener un entretien de recadrage.</p> <p>Les différents styles de management. Le management situationnel (exercer son autorité selon les profils et les situations). Développer son leadership (la pyramide du leadership)..</p> <p>Les sources de motivation des collaborateurs. Comment motiver et engager les collaborateurs pour les responsabiliser et accroître leur autonomie et leur performance.</p> <p>Comment remercier, rétribuer les collaborateurs selon leur contribution individuelle et par rapport aux objectifs collectifs.</p> <p>Développer les collaborateurs, gérer leur employabilité et les rendre acteur de leur évolution de carrière.</p> <p>Mener un entretien annuel, un entretien professionnel.</p> <p>Détection, développement, engagement et rétention des Talents.</p> <p>Comment relayer la vision, la stratégie de l'entreprise et ses missions auprès des équipes. Les techniques de communication. Améliorer son efficacité relationnelle. Prendre la parole en public.</p> <p>Développer la cohésion d'équipe – teambuilding.</p> <p>Conduire une réunion efficacement et construire un plan d'actions.</p> <p>Prévenir les risques psychosociaux. Développer le bien-être au travail.</p> <p>Accompagner le changement.</p>

Formation Gestion des RH	
Objectifs	<p>Comprendre les enjeux et rôles de la fonction RH.</p> <p>Acquérir les connaissances de base en gestion des Ressources Humaines et une vision d'ensemble de la fonction.</p> <p>Prendre en main les savoir-faire clés de chaque processus RH et identifier les interactions entre les différents domaines.</p> <p>Se doter d'outils RH directement transposables au retour dans l'entreprise (fiche de poste, supports d'entretiens annuels, plan de formation, livret d'accueil, grille salariale, etc.).</p>
Durée	5 jours
Dates	A définir
Public concerné	Responsable RH, Chargé RH / administratif
Méthode pédagogique	<p>Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation, échanges entre participants.</p> <p>Méthode fondée sur le co-développement</p>
Contenu	<p>Positionner la fonction RH, identifier les missions, rôles de la fonction RH</p> <p>Maîtriser les étapes clés du recrutement : fiche de poste, annonces, sélection, contrat, intégration</p> <p>Acquérir les principes de base en rémunération : composantes de la rémunération globale, part variable, grille salariale, périphériques de rémunération, avantages en nature</p> <p>Organiser et suivre l'appréciation des performances et des compétences : entretien annuel, critères d'évaluation de la performance.</p> <p>Connaître les bases en gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) : référentiel métiers et compétences</p> <p>Déployer une politique formation alignée sur la stratégie de l'entreprise</p> <p>Identifier les enjeux et les acteurs d'un climat social de qualité : relations sociales, baromètre social</p> <p>Le droit individuel et le droit collectif : clauses d'un contrat de travail, suspension, sanctions, rupture du contrat, ...</p> <p>Suivi des indicateurs de la performance RH.</p> <p>Bilan social.</p> <p>Exercices pratiques et mises en situation : rédiger un règlement intérieur, élaborer une fiche de poste, concevoir un support d'entretiens annuels, analyser les besoins et définir le plan de formation, rédiger le livret d'accueil, élaborer une grille salariale, rédiger une lettre d'avertissement, une lettre de licenciement, mener un entretien difficile, etc...</p>

	Formation efficience personnelle et gestion du temps
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre du recul par rapport à son organisation personnelle - Identifier ses points d'amélioration - Accroitre son efficience grâce à des outils performants
Durée	3 jours
Dates	A définir
Public concerné	Tout public
Méthode pédagogique	Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation, échanges entre participants. Elaboration d'un plan d'actions individuel. Méthode fondée sur le co-développement
Contenu	<p>Séquence 1 : Identifier son rapport au temps et adopter les bons comportements</p> <p>Brainstorming autour de la question: Pourquoi a-t-on souvent l'impression de manquer de temps ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les grands concepts et les "maladies" de la gestion du temps - Diagnostiquer sa gestion du temps - Identifier son comportement face aux demandes / attentes / changements - L'importance d'équilibrer temps professionnel et temps personnel - Ergonomiser son environnement <p>Séquence 2 : Mettre le temps au service de ses priorités</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir ses objectifs et identifier sa marge de manœuvre pour gérer son temps selon ses priorités personnelles et professionnelles. Quelles sont mes forces, mes faiblesses ? - Clarifier les priorités de sa mission, en intégrant les attentes de ses partenaires professionnels et ses contraintes personnelles. - L'estimation de la durée des tâches. - Identifier ses activités à haute valeur ajoutée. - Distinguer urgence et importance : La methode GTD qui optimise la matrice des priorité d'Eisenhower <p>Entrainement collectif : Trier les tâches quotidiennes d'une personnalité/d'un manager</p> <p>Séquence 3 : Agir sur son environnement pour un gain de temps collectif</p>

- Se protéger des sollicitations excessives et des urgences des tueurs de temps (mails, interruptions, réunions, open-space, etc,) en restant diplomate, repérer ses marges de négociation.
- Proposer un nouveau fonctionnement à un interlocuteur qui perturbe son efficacité
- Faire une demande de façon recevable et motivante.
- S'organiser face aux aléas et aux imprévus
- savoir dire non

Jeux de rôles : s'entraîner au plus près du réel.

Savoir s'appuyer sur son environnement

5S au bureau : Optimiser son environnement pour maximiser son efficacité

Séquence 4 : Mettre en place une organisation efficace

- Identifier les pièges classiques de la gestion du temps
- Organiser son emploi du temps de manière réaliste et équilibrée
- Exploiter le potentiel de ses outils (messagerie, agenda, smartphone):

Aide au choix

Défi : Gagner 1h/jour en 20 actions simples

Séquence 5 : Gérer son temps et son énergie pour être efficace dans la durée

- Mieux se connaître pour exploiter son potentiel
- Renforcer son énergie au quotidien.
- Exploiter avec efficacité les cycles biologiques (la méthode « pomodoro »)
- Savoir travailler dans l'urgence et sous le stress

Trouver un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie personnelle.

	Formation Fédérer son équipe
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir optimiser les talents de chaque collaborateur pour viser la performance de son équipe. - Adapter et faire évoluer son mode de management pour développer la maturité de son équipe. - Acquérir des méthodes et des outils de cohésion d'équipe
Durée	3 jours
Dates	A définir
Public concerné	Manager, dirigeant, responsable de projet ou de service
Méthode pédagogique	Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation, échanges entre participants. Elaboration d'un plan d'actions individuel. Méthode fondée sur le co-développement
Contenu	<p>Séquence 1 : les bonnes pratiques du manager Rappel sur les missions d'un manager : recruter / intégrer un nouveau collaborateur, gérer la performance en fixant des objectifs SMART, développer les collaborateurs, renforcer la motivation et l'engagement des collaborateurs, savoir reconnaître la contribution des collaborateurs, gérer le départ d'un collaborateur. Cas pratique : échanges autour des bonnes pratiques des managers.</p> <p>Séquence 2 : la dynamique des équipes Les fondements de l'équipe Identifier les besoins des membres d'une équipe et leur motivation Relations interpersonnelles au sein d'un groupe Connaître le stade de développement de l'équipe Cas pratique : autodiagnostic du stade de développement des équipes des stagiaires</p> <p>Séquence 3 : mobiliser les collaborateurs autour d'une vision et de valeurs communes Les ingrédients d'une vision partagée Méthodes pour construire sa vision et déterminer ses valeurs Formaliser sa vision et la faire partager Cas pratique : déterminer ses valeurs et transformer sa vision en projets opérationnels</p> <p>Séquence 4 : le coaching d'équipe Le rôle du manager-coach : développer les talents de ses collaborateurs Adapter son style de management aux individus et à la maturité de l'équipe Les outils du coaching d'équipe Cas pratique : exercice de teambuilding, le processus délégué</p>

	Formation Management de la qualité
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier l'efficacité et la potentialité de son style de management - Disposer et manier des outils simples pour la maîtrise des méthodes du management qualité - Maîtriser les rôles du management nécessaires à la conduite des projets - Développer l'esprit d'initiative par le déploiement de plans d'action de progrès - Accélérer le rythme d'amélioration et d'innovation pour réaliser, aux meilleurs coûts, le plus haut niveau de qualité souhaité par le client
Durée	2 jours
Dates	A définir
Public concerné	Manager, dirigeant, responsable qualité
Méthode pédagogique	Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation, échanges entre participants. Elaboration d'un plan d'actions individuel. Méthode fondée sur le co-développement
Contenu	<p>Séquence 1 : connaître son style de management Les différents styles de management Le management situationnel Cas pratique : exploitation d'un questionnaire pour déterminer son style de management</p> <p>Séquence 2 : les principes du management de la qualité La qualité : enjeux et finalités Les principales normes qualité Les 9 principes du management par la qualité Cas pratique : SWOT du management de la qualité de son entreprise</p> <p>Séquence 3 : les outils et méthodes Les différentes démarches d'amélioration continue et de résolution de problèmes. PDCA, Lean Management, 5S, 5M, arbre des causes, 5-pourquoi, diagramme en arbre, matrice de décision. Cas pratique : utilisation des outils Ishikawa, 5S, animer une séance de brainstorming</p> <p>Séquence 4 : impliquer les collaborateurs dans la démarche qualité au service de l'innovation Conduire un projet d'amélioration de la qualité. Construire un tableau de bord avec les indicateurs pertinents. Mettre en place les groupes progrès et les relais Cas pratique : chaque stagiaire élaborera son plan d'actions pour la mise en place d'une démarche qualité à son retour dans l'entreprise</p>

	Formation Manager un projet
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Acquérir les notions de base de la gestion de projet - Pouvoir ainsi gérer un projet avec efficacité <p>A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'identifier les phases d'un projet et les missions de tous les acteurs - D'assurer la gestion quotidienne d'un projet
Durée	3 jours
Dates	A définir
Public concerné	Manager, dirigeant, responsable de projet
Méthode pédagogique	Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation, échanges entre participants. Elaboration d'un plan d'actions individuel. Méthode fondée sur le co-développement
Contenu	<p>Séquence 1 : Prendre en charge un projet</p> <ul style="list-style-type: none"> Qu'est-ce qu'un projet ? Le triangle « livrable » « ressource » « temps » Faire définir le projet, son impact par le donneur d'ordre Elaborer le cahier des charges Mesurer l'impact du projet sur son organisation personnelle Déterminer les conditions de réussite <p>Séquence 2 : Fédérer son équipe projet</p> <ul style="list-style-type: none"> Négocier ses ressources Réunir les compétences complémentaires Faire adhérer les personnes Impliquer la hiérarchie <p>Séquence 3 : Planifier, suivre et contrôler</p> <ul style="list-style-type: none"> Déterminer les phases essentielles Mettre en place une planification Suivre les différentes étapes et les tableaux de bord <p>Séquence 4 : Animer une équipe transversale</p> <ul style="list-style-type: none"> Préciser à chacun son rôle Mobiliser des énergies sans relation hiérarchique <p>Séquence 5 : Communiquer autour du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> Communiquer avec l'équipe projet Communiquer avec le donneur d'ordre Faire connaître les résultats

	Formation Améliorer son efficacité relationnelle
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer les situations de communication les plus fréquentes dans la vie professionnelle et adopter les bons comportements dans chacune de ces situations - Comprendre les comportements dans chacune de ces situations - Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter - Renforcer la coopération
Durée	3 jours
Dates	A définir
Public concerné	Manager, dirigeant, responsable de projet
Méthode pédagogique	Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation, échanges entre participants. Elaboration d'un plan d'actions individuel. Méthode fondée sur le co-développement
Contenu	<p>Séquence 1 : les bases de la communication interpersonnelle Rappel sur les fondamentaux de la communication et ses enjeux. Le filtre et ses obstacles dans la communication. Les approches neurocognitives, comportementales Cas pratique : simulation d'un entretien difficile</p> <p>Séquence 2 : connaître ses préférences comportementales La perception. Le langage des couleurs (Marston) Les forces motrices (Sprangler) Cas pratique : exploitation du rapport ENSIZE suite au remplissage du questionnaire pour déterminer ses préférences comportementales</p> <p>Séquence 3 : développer sa flexibilité comportementale pour améliorer son efficacité relationnelle Identifier les préférences comportementales de ses interlocuteurs en observant les indices. Adapter sa communication interpersonnelle en fonction de ses interlocuteurs. Cas pratique : chaque stagiaire élaborera son plan d'actions pour développer sa flexibilité comportementale</p> <p>Séquence 4 : les outils pour renforcer la communication interne et la collaboration Panorama des outils au service de la communication interne : réunion interne, newsletter, intranet... Les technologies utilisées en communication 2.0. Cas pratique : animer une réunion interne. Echanges autour des outils et technologies utilisés pour la collaboration. Chaque stagiaire élaborera son plan d'action pour développer la communication interne et le travail collaboratif au sein de son entreprise.</p>

	Formation Recrutement
Objectifs	<p>Recrutement, contraintes et exigences</p> <p>Savoir identifier les cibles et rechercher des candidatures</p> <p>Savoir constituer un « sourcing » et utiliser les media</p> <p>Savoir définir le poste à pourvoir</p> <p>Savoir préparer l'entretien et connaître les différentes techniques d'entretien</p> <p>Savoir analyser l'entretien et la candidature pour prendre la bonne décision</p>
Durée	2 jours
Dates	A définir
Public concerné	Manager, dirigeant, responsable de projet
Méthode pédagogique	<p>Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation, échanges entre participants. Elaboration d'un plan d'actions individuel.</p> <p>Méthode fondée sur le co-développement</p>
Contenu	<p>Séquence 1 : Les enjeux du recrutement</p> <p>Construire une politique de recrutement alignée sur la stratégie de l'entreprise</p> <p>Les contraintes et les nouvelles obligations légales</p> <p>Construire une marque employeur pour attirer les talents</p> <p>Cas pratique : échanges autour des difficultés de recrutement</p> <p>Séquence 2 : Développer sa stratégie de recrutement</p> <p>Intégrer la politique de recrutement dans une démarche prévisionnelle (GPEC)</p> <p>Analyser la situation de l'emploi et les besoins en personnel actuel et futur</p> <p>Construire son référentiel de compétences</p> <p>Déterminer sa politique de rémunération à l'embauche et les avantages</p> <p>Cas pratique : élaborer un référentiel de compétences</p> <p>Séquence 3 : Optimiser son processus de recrutement</p> <p>Repérer les nouvelles tendances en matière de recrutement et l'impact du digital sur le recrutement (recrutement 2.0)</p> <p>Les différents modes de recrutement : recrutement externe, interne, cooptation, assessment center</p> <p>Définir le processus de recrutement : acteurs, étapes, outils</p> <p>Elaborer une fiche de poste</p> <p>Cas pratique : Rédiger une annonce de recrutement attractive</p> <p>Séquence 4 : Bâtir une stratégie de recherche des candidats</p> <p>Savoir choisir les bons canaux en fonction du profil recherché</p>

Diversifier le sourcing des candidats (jobboards, LinkedIn, Viadeo...)
Exploiter les réseaux sociaux
Techniques de sourcing et de requêtes sur les mots-clés
Constituer un vivier de candidats
Cas pratique : sourcing de candidats selon des critères de recherche

Séquence 5 : Optimiser la présélection de candidats

S'entraîner à trier les CV en repérant les mots-clés
Mener un entretien de présélection téléphonique ou par skype
Connaître les principaux tests utilisés en recrutement
Bâtir un argumentaire pour attirer les candidats
Cas pratique : mener un entretien téléphonique de présélection

Séquence 6 : La sélection et l'intégration de candidats

Techniques d'entretien, de questionnement et d'écoute
Creuser les motivations et le savoir-être
Rédiger la synthèse de l'entretien
Objectiver son choix de candidat retenu avec une grille d'aide à la décision
Rédiger le contrat
Préparer l'intégration du nouvel embauché
Cas pratique : simulation d'entretien

Formation Gérer les temps de travail	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fondamentaux de la gestion de la durée du temps de travail - Savoir gérer la durée du temps de travail - Etre capable de gérer les dossiers individuels et anticiper les contrôles
Durée	2 jours
Dates	A définir
Public concerné	Manager, dirigeant, responsable RH
Méthode pédagogique	Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation, échanges entre participants. Elaboration d'un plan d'actions individuel. Méthode fondée sur le co-développement
Contenu	<p>Séquence 1 : Durée du travail : les dispositions légales et les impacts de la loi Travail du 8 août 2016</p> <p>Définition et décompte du temps de travail effectif, des astreintes, des temps de repos et pauses, des temps de trajet, ...</p> <p>Durée légale du travail : amplitude journalière, durée maximale hebdomadaire et dérogations</p> <p>Horaires de travail. Heures supplémentaires, contingent annuel et repos compensateur. Repos hebdomadaire. Jours fériés</p> <p>Travail de nuit et travailleur de nuit</p> <p>Contrôle de la durée du travail. Sanctions encourues par l'entreprise</p> <p>Exercices d'application</p> <p>Séquence 2 : Organiser le temps de travail dans l'entreprise</p> <p>Gérer l'horaire individuel</p> <p>Aménager l'horaire collectif</p> <ul style="list-style-type: none"> - travail par roulements, cycles de travail, modulation du temps de travail, annualisation du temps de travail - jours de RTT <p>Accord de maintien dans l'emploi</p> <p>Exercices d'application</p> <p>Séquence 3 : Aménager le temps de travail des cadres</p> <p>Catégories de cadres</p> <p>Conventions de forfait en heures. Conventions de forfait en jours</p> <p>Exercices d'application</p> <p>Séquence 4 : Gérer le télétravail</p> <p>Définition du télétravail</p> <p>Modalités d'application et organisation du travail</p> <p>Les obligations de l'entreprise</p> <p>Exercices d'application</p>

	Gestion de la relation client dans les ESN
Objectifs	<p>Rappeler les enjeux du sens commercial et de la relation client dans l'univers des ESN.</p> <p>Développer une motivation à offrir une qualité de service à chaque client, même les clients difficiles.</p> <p>Comment le collaborateur qui est le meilleur ambassadeur de son entreprise peut détecter les opportunités, les remonter aux commerciaux et appuyer la vente ?</p> <p>Appréhender les techniques de gestion de la relation client à chacune des étapes de la relation client</p> <p>Savoir accueillir, servir, gérer les réclamations ou incidents et adopter les bons comportements dans les situations rencontrées</p>
Durée	2 jours
Dates	A définir
Public concerné	Consultant, technico-commercial, technicien d'installation, technicien de maintenance
Méthode pédagogique	Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation, échanges entre participants. Elaboration d'un plan d'actions individuel. Méthode fondée sur le co-développement
Contenu	<p>Séquence 1 : les bases de la communication interpersonnelle</p> <p>Rappel sur les fondamentaux de la communication et ses enjeux : le filtre et ses obstacles dans la communication.</p> <p>Les approches comportementales : connaître ses préférences comportementales, identifier les préférences comportementales de ses interlocuteurs en observant les indices, adapter sa communication interpersonnelle en fonction de ses interlocuteurs.</p> <p>Cas pratique : faire son pitch de présentation devant un client</p> <p>Séquence 2 : créer la différence dès les premiers échanges avec un client</p> <p>Attitude, comportement et présentation générale / look</p> <p>Adopter un état d'esprit commercial / relation client : Savoir identifier les attentes des clients.</p> <p>Les premiers échanges et les premières paroles : comment s'adresser à un client ?</p> <p>La mise en valeur de son rôle vis-à-vis du client, comme "apporteur de solutions"</p> <p>L'intérêt de poser un cadre à son intervention</p> <p>L'annonce de son plan d'intervention et le timing correspondant pour rassurer le client</p> <p>Maîtriser sa communication verbale et le vocabulaire professionnel</p> <p>Comprendre en quoi mon comportement peut impacter l'image de mon entreprise</p>

Séquence 3 : gérer les situations difficiles

Gérer les clients difficiles avec habilité

Le traitement des critiques adressées à notre entreprise

Le traitement des critiques personnelles

Comment laisser une dernière bonne image au client

Séquence 4 : comment développer le sens commercial dans le cadre d'une prestation de services

Savoir identifier les opportunités de business : extension du projet, renforcer les équipes, massification

Proposer son aide ou un service adapté

Savoir être force de proposition pour apporter un service de qualité

S'assurer de la satisfaction du client

Savoir formaliser les besoins du client à ses commerciaux et les remonter en temps utile