

PROJET DE COLLABORATION POUR :





- 1. La demande Client – Profils recherchés**
- 2. Objectifs – Prérequis**
- 3. Programme globale de la formation**
- 4. Programme détaillé des formations**
- 5. Une équipe à votre service**



1. La demande Client – Profils recherchés



virtual classroom

Clients

Profils recherchés:

Bio

Bon

Employé(e) de vente

PROGRAMME



Préambule

Au fil des années AJC à construit sa réputation et obtenu la fidélisation de ses clients par le cycle de formations «Comportementales».

Son approche pédagogique spécifique d'une part et la qualité de ses «Animateurs- Coach certifiés » et d'autre part, ont un objectif précis :

« faire éclore chaque participant, lui permettre de s'épanouir. C'est aussi la mise en cause d'habitudes, de modes de relation, de schémas ou d'idées toutes faites sur les personnes, les modes de fonctionnement et les façons de faire »

La méthode « active » - « La classe inversée » Le participant est l'acteur ...Une famille d'approches pédagogiques qui permettent :

L'apprentissage en « faisant quelque chose » (ex : réfléchir, critiquer, créer) à partir des connaissances, au-delà de l'écoute d'un exposé ou de la lecture d'un texte.

L'autoréflexion sur les actions posées permet d'appliquer, d'analyser, d'évaluer et de synthétiser (et non simplement de connaître et de comprendre) Des apprentissages plus significatifs, plus en profondeur. Des approches où les stagiaires sont cognitivement actifs et au centre de leur processus d'apprentissage.

Un continuum d'activités où les stagiaires ont de plus en plus de contrôle sur leurs apprentissages : quiz, discussions, présentations orales, études de cas, jeux de rôle, projets, etc.

Bien au-delà du Savoir – Savoir Faire c'est le Savoir ETRE qui sera au cœur de notre formation



2. Objectifs – Prérequis

Employé(e) de vente

Objectif global - La vente est un métier !

Pour réussir durablement dans les métiers de la vente, aptitudes commerciales et relationnel en clientèle ne suffisent plus. L'approche « orientée Clients > besoins » complétée par la posture « Savoir-être » est aujourd'hui la porte du succès des commerciaux bien au-delà des approches produits et techniques.

De la vente à la négociation, un cycle de formation complet pour réussir dans sa fonction d'attaché commercial et s'approprier les 3 clefs de succès : organisation efficace, maîtrise des techniques de vente en face à face, capacité et sensibiliser à négocier pour défendre la rentabilité de son entreprise. Aller au-delà des attentes des clients en fournissant un accueil d'excellence permettra de faire la différence et favoriser la fidélisation des clients, Cette formation permettra d'engager l'établissement dans une démarche orientée satisfaction client, d'une part, et service qualité, d'autre part.

Objectifs pédagogiques de la formation

Développer ses compétences relationnelles et la cohésion d'équipe
Comprendre les interactions entre les différentes missions et services d'un magasin
Accueillir et conseiller la clientèle et s'assurer de la satisfaction des clients

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire mais la disponibilité, l'adaptabilité, la motivation et le goût pour le commerce et le service « BIO », seraient un plus



2. Objectifs – Prérequis

PUBLIC VISE

Employé(e) vente

PREREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Une appétence pour les métiers de la vente, le sens du client et le service au client.

Permettent de se former au métier de vendeur(euse) et être opérationnel en magasin

Intégrer un contrat de POEI en vue d'obtenir un CDI OU CDD en Employé(e) Libre-Service Option Caisse / vendeur

LIEU

AJC- 161 Avenue de Verdun 94200 Ivry Sur Seine – [Formation Présentielle](#)

Coût de la formation par participant

3.150€ TTC

Méthode et Moyens pédagogiques

Le détail se trouve dans chaque thème du programme de formation le programme



3. Programme globale de la formation

Présentielle



Titre des différents modules	Nbr jour	Nbr Heures
Accueil des participants Pôle emploi – OPCO – Bio C'est Bon- Administration AJC	0	0
Accueil – Découverte de la formation « Eclorative » « La formation "comportemental" Pour qui ? Pourquoi ? Comment ?	2	14
Découvrir son fonctionnement relationnel avec le MBTI® afin de créer un lien personnalisé avec le client	2	14
Travailler pour une enseigne BIO - Comprendre et s'appropriier les notions de la culture "BIO"	5	35
La communication efficace & adaptée au sein d'une équipe et au service du client La prise de parole en public	4	28
La vente un métier – "Maitriser les techniques de vente face à face"	4	28
Les différentes Typologie Clients	2	14
L'intelligence Emotionnelle et la confiance en soi	2	14
Gestion du temps et des priorités	2	14
Le merchandising et les bonnes pratiques Bio C'est Bon	2	14
Collaborer en équipe et optimiser la performance collective	2	14
Approcher et désamorcer les conflits	1	7
Gestion du stress	1	7
Hygiène Sécurité et de manutention - Gestes et Postures en entreprise	4	28
Culture d'entreprise et Valeurs - Accompagnement vers l'emploi	2	14
Total de la formation	35	245
Immersion en entreprise - Tutorat	10	70

PROGRAMME



4. Programme détaillé des formations

Accueil – Découverte de la formation « Eclive » « La formation comportementale » Pour qui ? Pourquoi ? Comment ?

TimingJoursHeures
Objectif	<p>L'objectif de cette formation est d'apprendre à décoder les attitudes et expressions chez un interlocuteur, afin d'aller vers une communication plus authentique. A l'issue de ce cours, vous saurez adapter votre posture et votre discours en fonction de votre interlocuteur pour être en mesure de mieux communiquer.</p> <p>« faire éclore chaque participant, lui permettre de s'épanouir. C'est aussi la mise en cause d'habitudes, de modes de relation, de schémas ou d'idées toutes faites sur les personnes, les modes de fonctionnement et les façons de faire »</p> <p>La méthode « active » - « La classe inversée » Le participant est l'acteur ...Une famille d'approches pédagogiques qui permettent :</p> <p>L'apprentissage en « faisant quelque chose » (ex : réfléchir, critiquer, créer) à partir des connaissances, au-delà de l'écoute d'un exposé ou de la lecture d'un texte.</p>
Programme	<p>Présentation et réflexions sur « La formation Comportementale »</p> <p>Pourquoi ? Pour Qui ? - Les avantages / Les inconvénients - Présentation des règles de fonctionnement</p> <p>Présentation des Rôles – Missions - Engagements de chaque participant</p>
Méthodes Pédagogiques	Différents tests Travaux pratiques Echange en groupe

PROGRAMME

4. Programme détaillé des formations



Découvrir son fonctionnement relationnel avec le MBTI® afin de créer un lien personnalisé avec le client	
TimingJoursHeures
Objectif	<p>La formation au MBTI® permet de mieux vous connaître et de mieux comprendre vos interlocuteurs.</p> <p>Connaître les bases de la méthode et les différents domaines d'application Comprendre l'utilisation des quatre dimensions du MBTI® dans la détermination des profils de personnalité Evoluer dans sa relation aux autres grâce à la compréhension des fonctionnements individuels et collectifs Améliorer sa communication grâce à la prise en compte du profil de ses interlocuteurs Mieux gérer les situations complexes en entreprise grâce au MBTI®</p>
Programme	<p>Identifier son profil de communicant (test MBTI) Découvrir le modèle- identifier son propre profil- comprendre les différents profils de communication -s'adapter aux profils de ses interlocuteurs Pédagogie active. Alternance d'apports théoriques, de questionnaires et d'exercices individuels ou en sous-groupes. Contexte d'utilisation, confidentialité. Questionnaire auto-administré. Explication de la notion de préférence. Cheminement collectif sur quatre critères et choix des profils en groupe. Applications à la conduite du changement, à la dynamique de groupe, aux modes d'apprentissage, aux styles de leadership.</p> <p>Etude des quatre dimensions Attitude générale et orientation de l'énergie, modalités de communication. Fonction de perception et de recueil d'information. Fonction de jugement et de prise de décision. Style de vie, rapport au temps et à l'espace, style d'organisation. Travaux pratiques Exercices sur l'introversion et l'extraversion, la description d'un lieu et la notion de reconnaissance.</p> <p>Discussion-échange sur le profil de l'équipe, ses points forts et ses axes de développement. Illustrations possibles Conduite du changement. Organisation d'un projet et répartition des rôles. Communication persuasive. Résolution de problème ou de conflit. Les bénéfices pour les participants Connaissance et compréhension des modes de fonctionnements individuels et collectifs.</p>
Méthodes Pédagogiques et d'évaluation	<p>Test MBTI Travaux pratiques - Exercices sur l'introversion et l'extraversion, la description d'un lieu et la notion de reconnaissance. Travaux pratiques - Compilation du questionnaire auto-administré. Travaux pratiques - Illustrations par des cas pratiques en sous-groupes.</p>

PROGRAMME



4. Programme détaillé des formations

Travailler pour une enseigne BIO	
TimingJoursHeures
Objectif	Être capable de : Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente Vendre et conseiller le client en magasin Obtenir le Titre Professionnel Vendeur Conseil en Magasin Comprendre et s'appropriier les notions de la culture "BIO"
Programme	Histoire et principes fondateurs La santé au cœur des assiettes L'agriculture biologique dans l'économie sociale et solidaire La conversion en agriculture biologique Un produit Bio, c'est quoi ? Le label AB Les bases de la nutrition Qu'est-ce que l'agriculture Biologique ? Définition, faune et environnement, comprendre les lien et les enjeux) Les différents labels (Définitions, critères de sélection) Les produits Bio (La maison, l'alimentation, la boisson, le bien-être - Le développement durable : Histoire et définition Les règles des 3 cercles (le social, l'économie, l'écologie comprendre le développement durable et son modèle économique Les acteurs du développement durable (marché, état, société) Réflexion personnelle, collective et vision commune
Méthodes Pédagogiques	Théorie Travaux pratiques Echange en groupe



PROGRAMME

4. Programme détaillé des formations

La communication efficace & adaptée au sein d'une équipe et au service du client	
TimingJoursHeures
Objectif	<p>S'approprier les techniques de communication permettant de faciliter la bonne transmission des informations au sein d'une équipe. S'affirmer et oser prendre la parole avec aisance et fluidité tout en faisant intégrant et faisant face à ses propres émotions et celles des autres. Communiquer et aborder les clients et collègues en tenant compte des différents modes de fonctionnement de chacun. Ce parcours vous aidera à prendre la parole efficacement, à composer au mieux avec les autres et à construire des bases solides de travail.</p>
Programme	<p>Mieux communiquer : les fondamentaux... et les astuces ! S'approprier les fondamentaux déterminer l'objectif de l'échange , savoir être clair dans son discours langage verbal et nonverbal :bien les utiliser ,écouter activement, questionner judicieusement, reformuler efficacement Une clé de réussite : s'adapter ! Analyser sa position : demandeur ou sollicité distinguer fait / opinion / jugement identifier les attentes de son interlocuteur filtre, omission, interprétation : déjouer les pièges de la communication développer une stratégie adaptée</p> <p>Convaincre et faire adhérer Raisonner "intérêt pour l'autre" pour convaincre son interlocuteur choisir ses mots argumenter avec pertinence :développer son argumentaire et l'adapter</p> <p>Anticiper les situations difficile et les dépasser, identifier et analyser les situations délicates prévenir les tensions savoir mieux réagir quand on est "agressé » - S'affirmer dans la communication- Savoir dire non avec empathie écouter une communication qui se prolonge formuler ses désaccords de manière non conflictuelle instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur</p>
Méthodes Pédagogiques	<p>Jeux de rôle : s'assurer de la maîtrise d'une situation de communication Exercice pratique : construire des stratégies sur des situations de communication Mise en situation : entraînements sur le choix des mots, la gestuelle, la synchronisation Mise en situation: communiquer sur une situation de blocage Jeux de rôle : entraînements actifs à la communication</p>



PROGRAMME

4. Programme détaillé des formations

La vente un métier - Maîtriser les techniques de vente en face-à-face	
TimingJoursHeures
Objectif	<p>Pour réussir durablement dans les métiers de la vente, aptitudes commerciales et relationnel en clientèle ne suffisent plus. L'approche « orientée Clients > besoins » complétée par la posture « Savoir-être » est aujourd'hui la porte du succès des commerciaux bien au-delà des approches produits et techniques.</p> <p>De la vente à la négociation, un cycle de formation complet pour réussir dans sa fonction d'attaché commercial et s'approprier les 3 clefs de succès : organisation efficace, maîtrise des techniques de vente en face à face, capacité et sensibiliser à négocier pour défendre la rentabilité de son</p>
Programme	<p>Maîtriser les techniques de vente en face-à-face - Les 6 étapes incontournables de la vente.</p> <p>1 - Structurer sa démarche commerciale - Identifier les attentes actuelles des clients.</p> <p>2 - Préparer ses visites > Déterminer l'objectif commercial. • Anticiper pour mieux s'adapter au client. • Recueillir les informations essentielles.</p> <p>3 - Réussir la prise de contact avec le client, le prospect :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se présenter et présenter son entreprise. • Donner envie dès les premiers instants. • Ouvrir le dialogue. • Se synchroniser avec son client, prospect. <p>4 - Connaître les besoins et attentes du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier besoins et motivations. • Questionner pour identifier tous les besoins. • Adapter sa stratégie à un client, un prospect. • Identifier le circuit de décision. • Repérer le décideur final. <p>5 - Argumenter pour convaincre > • Montrer sa compréhension du besoin. • S'adapter à SONCAS. - Maslow • Mettre en avant les bénéfices clients :</p> <p>6 - Traiter les objections à la vente > • Comprendre l'origine des objections dans l'entretien de vente. • Traiter les objections du client. • Traiter spécifiquement l'objection prix. • Acquérir des réflexes pour mieux rebondir sur les objections.</p> <p>7 - Conclure la vente > • Préparer la conclusion : collecter des oui. • Aider le client à prendre sa décision. • Conclure positivement l'entretien,</p>
Méthodes Pédagogiques	<p>Théorie</p> <p>Exercice pratique : construire des stratégies sur des situations de ventes</p> <p>Mise en situation : Jeux de rôle : entraînements actifs</p>



PROGRAMME

4. Programme détaillé des formations

Les différentes typologies clients « Connaître mes clients »	
TimingJoursHeures
Objectif	<p>« Connaître mes clients » et reconnaître les différents types de clients</p> <p>Une relation personnalisée permet au client de prendre du « plaisir », c'est la première étape vers la fidélisation</p> <p>Pour toute personne en contact avec le client, il est souvent intéressant de chercher à identifier les grandes familles (ou typologies) de clients qu'il est amené à rencontrer. Cette identification permet de mieux comprendre toute l'importance de ne pas développer un comportement trop standardisé</p>
Programme	<p>Etape 1 – Reconnaître ses profils clients Les différents « types de clients Comment les découvrir ?</p> <p>Etape 2 – Adapter votre comportement Comment repérer ce que chaque client attend de vous pour créer une Relation personnalisée.</p> <p>Etape 3 – Pratiquez et partagez ! Après le départ du visiteur, échangez avec votre équipe : êtes-vous d'accord sur la typologie de ce client ?</p>
Méthodes Pédagogiques	<p>Théorie</p> <p>Exercice pratique : construire des stratégies sur des situations de ventes</p> <p>Mise en situation : Jeux de rôle : entraînements actifs</p>

PROGRAMME

4. Programme détaillé des formations



Gestion du temps et des priorités	
Timing	2 Jours - 14 Heures
Objectif	<p>Comment optimiser ma gestion du temps et mes priorités ? La « course au temps » est le grand défi de notre temps !</p> <p>La révolution des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) bouleverse considérablement nos façons de faire et le nombre d'informations auxquelles nous sommes confrontés.</p> <p>Nous sommes dans une ère où la vitesse est primordiale, où les gagnants ne sont plus forcément les plus puissants, les plus innovants, les plus en vue mais peut-être les plus rapides.</p> <p>(ce qui sous-entend « les plus à même à anticiper ; à adapter et à changer »). </p>
Programme	<p>Gestion du temps et des priorités : Urgent ? Important ?</p> <p>Les comportements « Gagnant » Comment optimiser ma gestion du temps et mes priorités ? 8 questions pour déterminer si vous travaillez sur ce qui est important... Comment peut-on définir ce qu'est une priorité ? Principes la matrice d'Eisenhower Principe de Lakein, ou la réflexion précède l'action. Principe de Parkinson, ou loi de l'expansion du temps. Principe de Fraisse, ou la perception relative du temps. Principe de Laborit, ou la loi du Moindre effort. La loi de Pareto, ou Loi des 80/20. A méditer... Citations de François GAMONNET</p>
Méthodes Pédagogiques	Différents tests Travaux pratiques Echange en groupe

PROGRAMME

4. Programme détaillé des formations



Développer l'intelligence émotionnelle en leadership
Devenir un leader plus efficace et épanoui

Timing	
Objectif	Relevez et cultivez votre profil... ou ...Eveillez le leader qui sommeille en vous
Programme	<ol style="list-style-type: none">1. Qu'est-ce que le leadership2. Quelles sont les qualités d'un bon leader ?3. Êtes-vous un leader ?4. Trouvez le leader qui sommeille en vous !5. Leadership et légitimité6. Intelligence émotionnelle QE OI7. Développer son intelligence émotionnelle !8. Leadership situationnel
Méthodes Pédagogiques	Réflexion personnelle, collective et vision commune Exercices pratiques

PROGRAMME



4. Programme détaillé des formations

Le Merchandising et les bonnes pratiques

Objectif	Appliquer les bonnes pratiques du merchandising pour favoriser les ventes ! Le merchandising consiste principalement à favoriser les achats spontanés. Pour cela, ses adeptes misent principalement sur le marketing sensoriel. Ainsi, on choisira judicieusement l'emplacement des mobiliers et des supports PLV afin de stimuler les sens des visiteurs.
Programme	Connaître Comprendre S'approprier Mettre en Œuvre les bonnes pratiques Bio C'est Bon
Méthodes Pédagogiques	Études de cas -Exposés interactifs - Mise en pratique des actions à mener sur des situations simulées (cas concrets) Débriefing individuel et collectif des cas concrets



PROGRAMME

4. Programme détaillé des formations

Travailler efficacement en équipe	
TimingJoursHeures
Objectif	Travailler efficacement en équipe n'est pas une qualité innée pour la majorité des personnes actives. Cela nécessite du « travail », autant sur soi que sur l'organisation d'un cadre idéal. S'assurer un meilleur climat collaboratif au sein de l'équipe.
Programme	<p>Créer l'ambiance du travail en équipe.</p> <p>Vous ...</p> <ul style="list-style-type: none">• Utilisez l'analyse d'un succès pour vous renforcer et pour renforcer votre équipe aidez et conseillez vos collègues• Adaptez votre rôle et votre comportement en fonction du groupe• Appliquez des techniques de dynamique de groupe pour accroître l'énergie de votre équipe• Motiver les collègues en privilégiant la recherche de solution sur l'analyse de problème. <p>Visez à bien vous organiser vous-même pour garantir un travail d'équipe fructueux émettez et recevez des critiques axées sur les solutions</p> <ul style="list-style-type: none">• Inverser les situations de conflit pour en faire des occasions de renforcer la collaboration entre collègues• Renforcer la capacité de rebondir de votre équipe.• Examiner l'adage « votre équipe produit davantage que la somme de ses individus »
Méthodes Pédagogiques	Plan d'action personnel Que voudriez-vous pouvoir faire mieux en termes de collaboration en équipe ? A quoi verrez-vous une différence si vous réussissez ? Qu'allez-vous entreprendre en premier pour enregistrer du progrès ? A quoi allez-vous remarquer que ça prend le bon chemin ?

PROGRAMME

4. Programme détaillé des formations



Approcher et désamorcer les conflits	
TimingJoursHeures
Objectif	<p>Distinguer et neutraliser les facteurs déclencheurs de conflits. Il aura acquis la compétence pour gérer les situations de tension extrême au sein du collectif. Identifier et analyse les situations de tension émotionnelle forte. Anticiper les comportements individuels et prévenir les potentiels conflictuels au sein de l'équipe. Adapter son comportement aux différents contextes conflictuels. Canaliser les tensions et faire du conflit une opportunité</p>
Programme	<p>1) Définition du conflit Mieux comprendre le conflit en identifiant les parties en présences, les menaces et les émotions impliquées.</p> <p>2) Notre rapport personnel au conflit Décrypter votre rapport personnel au conflit</p> <p>3) Identifier et qualifier le conflit Identifier les différentes étapes d'un conflit, étudier des cas individuels concrets et appréhender le concept d'intelligence émotionnelle.</p> <p>4) Préparer la confrontation Déterminer l'objectif de la confrontation et connaître les objectifs de l'autre.</p> <p>5) Communiquer pour résoudre Les différents types de communication (verbal, para verbal, non verbal), l'écoute active, la reformulation, les filtres dans la communication, la congruence.</p> <p>6) Anticiper le conflit Apprendre à identifier les signes avant-coureurs des conflits et à adapter les modes relationnels</p>
Méthodes Pédagogiques	<p>Jeux de rôle : s'assurer de la maîtrise Mise en situation : entraînements sur le choix des mots, la gestuelle, la synchronisation</p>



PROGRAMME

4. Programme détaillé des formations

Gérer et Apprivoiser son stress	
TimingJoursHeures
Objectif	A la fin de la séance, les stagiaires seront capables d'identifier les mécanismes du stress pour mieux l'anticiper, en réduire les effets et améliorer ses performances
Programme	<p>Compétences développées :</p> <ul style="list-style-type: none">- Connaissance d'actions à mettre en place pour prévenir les risques psycho-sociaux- Mieux gérer une équipe : animer, motiver et accompagner- Savoir communiquer avec ses collègues, son équipe et ses clients, en situation d'urgence ou de tension <ol style="list-style-type: none">1. Identifier le stress : ses origines et ses manifestations2. Distinguer les amplificateurs de stress, notamment dans le monde du travail et notre société actuel3. Découvrir différents modèles de stress4. En reconnaître les symptômes : physiologiques, émotionnels, comportementaux et sociaux5. Evaluer son stress6. Concevoir des plans d'actions pour y remédier
Méthodes Pédagogiques	Jeux de rôle : s'assurer de la maîtrise - Retour sur le MBTI Mise en situation : entraînements sur le choix des mots, la gestuelle, la synchronisation

PROGRAMME



4. Programme détaillé des formations

Sécurité -Manutention

1 Jour

07 Heures

Objectif	Comprendre et s'approprier les notions de sécurité sécurité
Programme	<ul style="list-style-type: none">• SST Apports théoriques : Définition de la prévention-Le mécanisme accidentel- Les mesures de prévention-La protection - L'examen d'une victime L'alerte des secours - Les consignes particulières de l'établissement - Les saignements - Les étouffements Les malaises -Les brûlures - Les plaies - Les traumatismes Les victimes inconscientes qui respirent - Les victimes inconscientes qui ne respirent pas
Méthodes Pédagogiques	Études de cas Exposés interactifs. Exercices proposés Mise en pratique des actions à mener sur des situations simulées (cas concrets) Débriefing individuel et collectif des cas concrets

PROGRAMME

4. Programme détaillé des formations



Gestes et postures à adopter .

Objectif	<p>Appliquer les techniques de gestes et postures de travail adaptées pour atténuer la fatigue et réduire la fréquence des accidents</p> <p>Appréhender les gestes et postures fondamentaux et intégrer les gestes spécifiques au personnel logistique</p> <p>Diminuer les risques d'accidents et de maladies professionnelles liés aux activités physiques, Participer à l'amélioration des conditions du travail et éviter les TMS</p>
Programme	<p>Analyse des accidents de travail liés aux manutentions - Analyses d'exemples vécus par les stagiaires - Comprendre comment, Pourquoi? Techniques gestuelles et attitudes au poste de travail - Notions d'anatomie et de physiologie - Mise en évidence des risques potentiels d'accidents</p> <p>Techniques gestuelles fondamentales - Le verrouillage lombaire - Définition des postures invariantes - Principes de sécurité physique Principes d'économie d'effort - Les différents supports - Les différents appuis corporels - Les gestes favorisant l'apparition des TMS Exercices pratiques relatifs au port, tri ou déchargement - A la force du corps - Décharger, orienter, charger sur support optimal Relever sur la base abaisser au sol - Soulever et porter en appui hanché , Décharger, transporter en appui hanché, charger en fin de transport, déposer sur support optimal Soulever et transporter sur épaule, déposer au sol Soulever et transporter en appui sternal</p>
Méthodes Pédagogiques	<p>Études de cas Exposés interactifs Tous les stagiaires s'exercent en tant qu'intervenant secouriste sur une ou plusieurs situations d'accidents ou de mal-être simulées. Exercices proposés Pratiques de l'apprentissage des gestes (retournement d'urgence, étouffement, PLS, massage cardiaque, utilisation du défibrillateur,...) Mise en pratique des actions à mener sur des situations simulées (cas concrets) Débriefing individuel et collectif des cas concrets</p>



PROGRAMME

4. Programme détaillé des formations

ADN naturelle d'une entreprise – « la Culture d'entreprise - les Valeurs » - Coaching Emploi

Timing	... JourHeures
Objectif	<p>Comprendre et développer un esprit et une culture service client. Identifier les bonnes pratiques dans le service à table pour une satisfaction client optimale. Comprendre le sens de la culture d'entreprise.</p> <p>Coaching emploi : Coacher le candidat, le prépare efficacement aux entretiens de recrutement, lui apprend à mettre en valeur son capital compétences et améliore sa communication en direction de l'entreprise. Lorsque le candidat est validé par l'entreprise, nous l'accompagnons jusqu'à l'intégration de la formation et de sa prise de poste en CDI.</p>
Programme	<p>Ensemble de valeurs des pratiques et méthodes communes à tous les acteurs de l'entreprise</p> <p>Mission, vision et valeurs de l'entreprise ? A quoi servent les valeurs d'entreprise ?</p> <p>Des valeurs, pour qui? Pour quoi ? Présentation et explication des valeurs propres de l'entreprise du client.</p> <p>Implémenter les valeurs de l'entreprise ainsi que les comportements liés à la culture de celle-ci.</p> <p>Expliquer, faire adhérer et légitimer les valeurs de l'entreprise aux yeux du collectif.</p> <p>Identifier, Appliquer et transmettre les comportements en cohérence avec ces valeurs. Faire respecter au quotidien la culture de l'entreprise et le respect des valeurs. Adopter et partager les comportements et attitudes en cohérence avec les valeurs de l'entreprise. A l'issue de la formation le candidat est capable de se mettre en avant pour réaliser son entretien d'embauche</p>
Méthodes Pédagogiques	<p>Exercices pratiques Réflexion individuelles Travail de groupe</p>

Une équipe à votre service

5. Une équipe à votre service

Nom- Prénom	Fonction	Email	Portable	Fixe
Jean Marc Anciaux	Directeur Ressources Humaines Réfèrent pédagogique	jm.anciaux@ajc-ingenierie.fr	+33 7 82 40 99 66	+33 1 75 43 86 72
Céline Bismuth	Responsable Team Recrutement	c.bismuth@ajc-ingenierie.fr	+33 6 37 69 52 54	
Jeremy Abid	Chef de projet Responsable relations partenaires	je.abid@ajc-ingenierie.fr	+33 6 15 65 02 37	
Jeanne Aghel	Assistante Administrative RH	j.aghel@ajc-ingenierie.fr	+33 6 03 02 77 98	+33 1 75 43 86 72
Manuela Janvier	Responsable Administrative Assistante Administrative RH	m.janvier@ajc-ingenierie.fr	+33 7 64 01 16 07	+33 1 75 43 82 36

AJC Ingenierie
6 Rue Rougemont
75009 PARIS

Siret 414 248 203 00021

TVA FR21414248203

N° Activité 11 75 51 886 75