



NOTRE CATALOGUE FORMATIONS 2024

NOTRE OBJECTIF FORMATION

Rendre des collaborateurs confiants et des entreprises plus efficaces
Faire émerger le potentiel de vos collaborateurs



- | | |
|------|---|
| P 2 | Acquérir le rôle et la posture d'un manager |
| P 3 | Conduire une réunion |
| P 4 | Réaliser les entretiens annuels d'évaluation et professionnel |
| P 5 | Réussir ses recrutements |
| P 6 | Devenir Tuteur |
| P 7 | Gérer son temps et ses priorités |
| P 8 | Améliorer sa communication / gérer les conflits |
| P 9 | Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble |
| P 10 | Développer une culture client |

Nous adaptons les modules et durée de formation en fonction de vos besoins

N'hésitez pas à nous consulter

Amelie : 06 62 52 50 49 – amelie@caeli-rh.fr

Claudine : 06 81 64 58 78 – claudine@caeli-rh.fr

ACQUERIR LE RÔLE ET LA POSTURE DU MANAGER

Comprendre son rôle de manager
Ajuster sa posture et sa communication en fonction des événements et des individus
Faire des feedback constructifs à ses équipes
Faire grandir ses équipes
Gérer des situations difficiles

Durée : 3 jours soit 21h

Managers et responsables d'équipe expérimentés ou en devenir - Aucun prérequis

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Le rôle du manager

- La posture et les responsabilités du manager
- Identifier les différents styles de leadership
- Analyser ses comportements managériaux et son style de leadership

Le management adapté aux situations

- Prendre conscience des conséquences d'un management inadapté
- Prendre conscience des enjeux de la communication
- Adapter son management à chaque individu selon son niveau de motivation et de compétences
- Mobiliser, associer, responsabiliser et faire progresser

Les actions de management

- Adapter l'accompagnement de ses collaborateurs
- Conduire efficacement les entretiens fondamentaux du management
- Résoudre les situations de conflits

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Questionnaire « Management : CTPI-R »
- Travail en sous groupe
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

- Evaluation des pratiques lors des jeux de rôle
- Grille individuelle d'évaluation des objectifs attendus remplie à l'issue de la formation et revisitée à 6 mois de la formation

- Un questionnaire en amont de la formation envoyé aux participants pour identifier leurs besoins et adapter le contenu de la formation
- Un questionnaire de satisfaction rempli à l'issue de la formation
- Remise d'une attestation de formation
- Un compte rendu formateur
- Un suivi à 6 mois



CONDUIRE UNE REUNION

Identifier les enjeux des réunions en entreprise et le rôle d'animateur
Préparer sa communication lors d'une réunion
Provoquer l'adhésion et stimuler la motivation de chacun lors de ces réunions
Renforcer la dynamique de groupe

Durée : 1 jour soit 7h

Managers de toute fonction, cadres et acteurs transverses - Aucun prérequis

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Les enjeux de la réunion dans la vie d'une équipe

- Identifier les différents types de réunions en entreprise
- Clarifier les rôles de l'animateur
- Anticiper les potentielles difficultés de l'animation d'une réunion
- Adapter les éléments de la réunion à son objectif

Le séquençage d'une réunion pour la rendre efficiente

- Préparer la réunion
- Démarrer en favorisant la dynamique de groupe
- Comprendre les enjeux de la communication pour passer les messages

Animer pour favoriser les échanges et atteindre son objectif

- Animer de façon participative
- Conclure une réunion
- Gérer efficacement les incidents
- Adapter son style de communication en fonction des différents individus

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

- Evaluation des pratiques lors des jeux de rôle
- Grille individuelle d'évaluation des objectifs attendus remplie à l'issue de la formation et revisitée à 6 mois de la formation

- Un questionnaire en amont de la formation envoyé aux participants pour identifier leurs besoins et adapter le contenu de la formation
- Un questionnaire de satisfaction rempli à l'issue de la formation
- Remise d'une attestation de formation
- Un compte rendu formateur
- Un suivi à 6 mois



REALISER LES ENTRETIENS ANNUELS D'EVALUATION / PROFESSIONNEL

Identifier les différents types d'entretiens et leurs enjeux

Optimiser la préparation de l'entretien

Maîtriser la structure et les étapes de l'entretien annuel

Acquérir les comportements efficaces pour créer la confiance et gérer les situations difficiles

Durée : 2 jours soit 14h

Managers et responsables opérationnels amenés à réaliser des entretiens annuels - Aucun prérequis

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

L'importance de l'entretien annuel pour tous les acteurs

- Identifier les enjeux pour le manager, l'entreprise et le collaborateur
- Répondre aux obligations légales (entretien professionnel)
- Faire de l'appréciation un acte de management et de développement des compétences

Les différentes étapes de l'entretien

- Préparer l'entretien
- Identifier les outils de l'entretien annuel
- Faire le bilan de l'année écoulée
- Evaluer les résultats et les compétences
- Définir le projet de développement du salarié

Acquérir les savoir-faire relationnels pour faciliter l'entretien

- Utiliser les bons comportements en fonction des phases de l'entretien
- Savoir féliciter et formuler une critique constructive
- Gérer les situations difficiles et les risques liés à l'évaluation

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

- Evaluation des pratiques lors des jeux de rôle
- Grille individuelle d'évaluation des objectifs attendus remplie à l'issue de la formation et revisitée à 6 mois de la formation

- Un questionnaire en amont de la formation envoyé aux participants pour identifier leurs besoins et adapter le contenu de la formation
- Un questionnaire de satisfaction rempli à l'issue de la formation
- Remise d'une attestation de formation
- Un compte rendu formateur
- Un suivi à 6 mois



REUSSIR SES RECRUTEMENTS

Structurer le recrutement, de la définition du besoin à l'intégration du salarié

Attirer et sélectionner des candidats

Conduire un entretien de recrutement

Intégrer le salarié pour pérenniser le recrutement

Durée : 1 jour soit 7h

Toute personne en charge du recrutement ou intervenant dans le processus de recrutement - Aucun prérequis

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Bien définir le besoin en recrutement

- Adapter le recrutement à la situation de l'entreprise et au marché du travail
- Définir le poste et le profil recherché
- Mener le recrutement ou faire appel à un prestataire, recruter en interne ou en externe

Les enjeux de la communication pour attirer des candidats

- Rédiger une annonce attractive et choisir les bons canaux de communications
- Recevoir, trier et présélectionner les candidatures

La préparation et la conduite de l'entretien de recrutement

- Identifier les objectifs de l'entretien
- Connaître et mettre en application les techniques de l'entretien de recrutement
- Choisir le bon candidat

L'intégration du candidat dans son nouveau poste

- Favoriser l'intégration et la prise de poste du candidat

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Etudes de cas
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

- Evaluation des pratiques lors des jeux de rôle
- Grille individuelle d'évaluation des objectifs attendus remplie à l'issue de la formation et revisitée à 6 mois de la formation

- Un questionnaire en amont de la formation envoyé aux participants pour identifier leurs besoins et adapter le contenu de la formation
- Un questionnaire de satisfaction rempli à l'issue de la formation
- Remise d'une attestation de formation
- Un compte rendu formateur
- Un suivi à 6 mois



DEVENIR TUTEUR

Comprendre le rôle de tuteur dans l'entreprise et vis-à-vis du tutoré

Acquérir les bases de la pédagogie

Accueillir, intégrer, former et évaluer les tutorés

Faire des feed back pertinents pour favoriser l'apprentissage et recadrer les situations complexes

Durée : 1 jour soit 7h

Toute personne en situation de tutorat ou appelée à devenir tuteur - Aucun prérequis

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

L'importance du tutorat dans les dispositifs de développement des collaborateurs

- Identifier le rôle, la posture et les compétences du tuteur
- Se positionner entre l'entreprise, le tutoré et l'organisme de formation
- Repérer les leviers de réussite d'une bonne intégration du tutoré
- Adapter sa posture et sa communication au tutoré

Construire un parcours adapté pour favoriser le développement du collaborateur

- Définir les objectifs pédagogiques et le plan de formation
- Adapter son accompagnement en fonction du niveau de maturité du tutoré
- Former à une tâche simple
- Accompagner le tutoré dans la réalisation d'une mission complexe

Evaluer la progression et les acquis du tutoré

- Evaluer les progressions et atteintes des objectifs
- Valoriser et encourager les réussites pour motiver
- Recadrer et gérer les problèmes d'apprentissage

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

- Evaluation des pratiques lors des jeux de rôle
- Grille individuelle d'évaluation des objectifs attendus remplie à l'issue de la formation et revisitée à 6 mois de la formation

- Un questionnaire en amont de la formation envoyé aux participants pour identifier leurs besoins et adapter le contenu de la formation
- Un questionnaire de satisfaction rempli à l'issue de la formation
- Remise d'une attestation de formation
- Un compte rendu formateur
- Un suivi à 6 mois



GERER SON TEMPS ET SES PRIORITES

Comprendre son fonctionnement dans la gestion de son temps
Optimiser sa gestion des tâches en fonction de sa mission et de son environnement de travail
Mettre en place une organisation adaptée à ses priorités
Utiliser les outils et méthodes d'optimisation de son temps

Durée : 1 jour soit 7h

Toute personne désireuse de mieux s'organiser pour gérer plus sereinement ses priorités - Aucun prérequis

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Les enjeux de la gestion du temps dans notre quotidien

- Repérer ses facteurs de perte de temps
- Identifier ses comportements et réactions face au temps
- Clarifier ce que l'on doit faire pour mieux gérer notre temps
- En finir avec les interruptions, les prétextes et les activités chronophages

Repérer les priorités en lien avec sa mission

- Fixer les bons objectifs
- Différencier l'urgent et l'important
- Planifier pour mieux contrôler notre temps
- Faire ou déléguer ? Privilégier les activités à valeur ajoutée

Identifier les leviers pour être plus efficace dans sa gestion du temps

- Optimiser son espace de travail
- Gérer son agenda et ses outils de planification
- Optimiser la gestion de ses emails

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Etudes de cas
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

- Evaluation des pratiques lors des jeux de rôle
- Grille individuelle d'évaluation des objectifs attendus remplie à l'issue de la formation et revisitée à 6 mois de la formation

- Un questionnaire en amont de la formation envoyé aux participants pour identifier leurs besoins et adapter le contenu de la formation
- Un questionnaire de satisfaction rempli à l'issue de la formation
- Remise d'une attestation de formation
- Un compte rendu formateur
- Un suivi à 6 mois



AMELIORER SA COMMUNICATION ET GERER LES CONFLITS

Comprendre son fonctionnement dans les relations interpersonnelles

Connaître les principes de bases de la communication

Adapter sa communication aux autres

Gérer efficacement les situations de conflits et de désaccords

Durée : 1 jour soit 7h ou 2 jours soit 14h

Toute personne qui souhaite améliorer sa communication dans un cadre professionnel

Prérequis : Avoir passé le questionnaire du DISC ou Process Communication en amont de la formation

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Identifier ses forces et axes de progrès dans ses comportements de communication
- Repérer les fonctionnements de l'autre pour mieux se positionner

Les principes de base de la communication

- Comprendre l'impact de sa communication dans les relations interpersonnelles
- Prendre en compte le concept de cadre de référence
- Adapter sa communication pour transmettre clairement mon message
- Pratiquer l'écoute active

Les méthodes pour désenclencher un conflit et retrouver une relation de collaboration

- Identifier la nature des conflits
- Adopter une attitude d'assertivité (DESC, Edredon, CNV)
- Faciliter la négociation en cas de désaccord
- Anticiper et prévenir les conflits

Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application

Notre approche pédagogique

- Rapport du DISC / Process Com
- Etudes de cas / Exercices de situations
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

- Evaluation des pratiques lors des jeux de rôle
- Grille individuelle d'évaluation des objectifs attendus remplie à l'issue de la formation et revisitée à 6 mois de la formation

- Un questionnaire en amont de la formation envoyé aux participants pour identifier leurs besoins et adapter le contenu de la formation
- Un questionnaire de satisfaction rempli à l'issue de la formation
- Remise d'une attestation de formation
- Un compte rendu formateur
- Un suivi à 6 mois



MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE

Comprendre son fonctionnement dans les relations interpersonnelles

Identifier les forces et axes de progrès de l'équipe

Comprendre la dynamique de l'équipe

Définir et cultiver une identité d'équipe

Durée : 2 jours soit 14h

L'ensemble des membres d'une équipe qui souhaite améliorer leur fonctionnement collectif

Prérequis : Avoir passé le questionnaire du DISC ou Process Communication en amont de la formation

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Repérer ses forces et axes de progrès dans ses comportements de communication
- Identifier ses sources de motivations et modes de fonctionnements

Identifier les fonctionnements de l'équipe

- Comprendre les fonctionnements des membres de l'équipe
- Identifier les forces et axes de progrès de l'équipe
- Créer une identité autour de l'équipe afin de nourrir le sentiment d'appartenance

Les principes d'une communication adaptée

- Comprendre l'impact de sa communication dans les relations interpersonnelles
- Adapter sa communication pour transmettre clairement mon message
- Désenclencher un conflit, un malentendu, un désaccord

Cultiver l'esprit d'équipe

- Identifier les avantages et difficultés du travail en équipe
- Intégrer des règles dans le groupe

Préparation du Plan d'Action Personnel et collectif de mise en application

Notre approche pédagogique

- Rapport du DISC / Process Com
- Travail en sous groupe
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

- Evaluation des pratiques lors des jeux de rôle
- Grille individuelle d'évaluation des objectifs attendus remplie à l'issue de la formation et revisitée à 6 mois de la formation

- Un questionnaire en amont de la formation envoyé aux participants pour identifier leurs besoins et adapter le contenu de la formation
- Un questionnaire de satisfaction rempli à l'issue de la formation
- Remise d'une attestation de formation
- Un compte rendu formateur
- Un suivi à 6 mois



DEVELOPPER UNE CULTURE CLIENT

Comprendre son rôle et son impact dans la relation client
Valoriser l'image de l'entreprise par une prise en charge de qualité du client
Maîtriser les règles de communication et d'accueil
Identifier les leviers de la satisfaction client

Durée : 2 jours soit 14h

L'ensemble des collaborateurs en lien avec les clients dans une relation accueil ou commerciale, Physique ou par téléphone – aucun prérequis

POINTS CLEFS DU PROGRAMME ET COMPÉTENCES VISÉES

Identifier les enjeux clients pour l'entreprise et le rôle des collaborateurs dans la relation

- Clarifier la notion d'accueil
- Identifier les composantes de l'accueil physique
- Comprendre les impacts clients pour l'entreprise et les collaborateurs

Développer une relation client efficace et adaptée

- Comprendre l'impact de sa communication dans les relations interpersonnelles
- Pratiquer l'écoute active
- Maîtriser les règles de la relation face à face
- Gérer les désaccords et les conflits

Cultiver l'esprit client

- Définir les attentes du client
- Instaurer une relation de qualité
- Fidéliser les clients

Préparation du Plan d'Action Personnel et collectif de mise en application

Notre approche pédagogique

- Travail en sous groupe
- Etudes de cas
- Mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

- Evaluation des pratiques lors des jeux de rôle
- Grille individuelle d'évaluation des objectifs attendus remplie à l'issue de la formation et revisitée à 6 mois de la formation

- Un questionnaire en amont de la formation envoyé aux participants pour identifier leurs besoins et adapter le contenu de la formation
- Un questionnaire de satisfaction rempli à l'issue de la formation
- Remise d'une attestation de formation
- Un compte rendu formateur
- Un suivi à 6 mois





Claudine CHALAND
06 81 64 58 78 – claudine@caeli-rh.fr

Amélie VANDERSCHAEGHE
06 62 52 50 49 – amelie@caeli-rh.fr

Site internet : caeli-rh.fr



CAELI acteur de votre vie professionnelle