

Formations

Ressources Humaines

Catalogue des formations Erialan 2012

-  Management
-  Efficacite personnelle
-  Communication
-  Gestion de projet
-  Relation Client
-  P.N.L.

2012



Erialan

03.20.41.47.00

www.erialan.fr

MANAGEMENT

Intégrer la fonction de Manager

3 jours 1 900 € HT

Nouveau manager : réussissez votre prise de fonction et intégrez avec aisance votre nouveau rôle.
S'installer dans son rôle d'encadrement - Manager son équipe efficacement - Adapter sa communication aux situations rencontrées - Réussir dans la durée.

Manager et motiver son équipe

3 jours 1 900 € HT

Améliorer ses capacités à animer une équipe.
Comprendre le groupe et sa dynamique - Comprendre les différentes motivations de l'homme au travail - Adapter son style de management et savoir déléguer - Gérer les situations difficiles de communication.

Leadership et communication

2 jours 1 300 € HT

Dynamiser vos compétences managériales.
Créer la cohésion et les interactions entre les personnes et/ou services - Mettre en place et appliquer un management constructif et productif pour vous et votre équipe. Manager son équipe avec souplesse - Motivation et communication - Communiquer en manager-coach.

Management transversal

3 jours 1 900 € HT

Connaître les conditions d'un management transversal efficace. Développer son pouvoir de persuasion. Motiver et mobiliser les acteurs. Négocier pour obtenir les résultats désirés.
Les enjeux - Mieux se connaître et développer son autorité sans lien hiérarchique Communiquer et faire adhérer les participants à une action : en individuel ou en réunion - Mise en pratique sur des cas concrets en lien avec la réalité professionnelle des participants.

Préparer et animer une réunion

2 jours 1 300 € HT

Préparer et animer une réunion de manière efficace.
La place de la réunion dans le système d'animation - La réunion comme moyen d'animation - Les différents types de réunion - Le rôle de l'animateur selon le type de réunion.

Conduire un entretien d'embauche

2 jours 1 300€ HT

Apprendre à mieux préparer et conduire un entretien d'embauche en sachant définir quelles sont les compétences requises pour le poste et les questions efficaces à poser. Evaluer la prestation du candidat tout en gérant le temps de manière optimale.
Introduction - Le candidat idéal - Le modèle de compétence - Poser les bonnes questions - Le processus de sélection - Organiser des entretiens avec l'équipe Conduire l'entretien - Exercices pratiques - Autres méthodes de sélection.

La conduite d'entretien individuel

2 jours 1 300 € HT

Connaître les enjeux des différents entretiens. Adapter les comportements efficaces en fonction du type d'entretien à mener. Identifier ses propres caractéristiques pour mieux communiquer. Se doter d'outils. L'entretien de motivation - L'entretien de recadrage - De l'entretien annuel à l'entretien professionnel : connaître les différences - Entretien de délégation : une méthodologie rigoureuse - L'entretien de sanction.

EFFICACITE PERSONNELLE

Améliorer sa frappe

3 jours 1 600 € HT

Connaître et maîtriser les différentes touches du clavier d'un ordinateur, saisir avec les 10 doigts sans regarder le clavier de l'ordinateur et augmenter sa vitesse de saisie.
La présentation du clavier - Les principes de base de positionnement - Etude des normes - La maîtrise du clavier : raccourcis, signes spéciaux, tabulation, mise en page L'acquisition du doigté - Entraînement à la frappe en aveugle.

Règles grammaticales et orthographiques

2 jours 1 200 € HT

Cette formation vous permettra de revoir le fonctionnement orthographique et grammatical du français pour rédiger plus vite, plus correctement et plus efficacement.
Optimiser sa logique orthographique et grammaticale - Repérer le mécanisme verbal et la forme de la phrase - Maîtriser l'orthographe d'usage - Choisir le verbe en action Eviter les confusions et enrichir son vocabulaire.

Réaliser des écrits professionnels

2 jours 1 200 € HT

Rédiger ou s'exprimer par écrit dans la vie professionnelle et quotidienne avec plus de facilité.
Respecter les règles - Comment être efficace - Concevoir des écrits clairs et précis Les spécificités de l'écrit adapté - La norme AFNOR.

Gestion du stress en situation professionnelle

3 jours 1 900 € HT

Appréhender la notion de stress. Mieux comprendre ses propres réactions vis-à-vis de situations stressantes et trouver de nouvelles options pour les gérer. Comprendre les mécanismes du stress - Identifier ses propres manifestations de stress Imaginer de nouvelles stratégies pour gérer les situations stressantes.

<p>Gestion du temps et des priorités Acquérir outils et méthodes de gestion du temps pour mettre en place un comportement nouveau. Introduction - Votre relation au temps - Développer globalement les objectifs - La planification idéale - Comment assumer une charge de travail excessive - Intégrer le stress - Influence de l'équilibre de vie - Les boîtes à outils.</p>	2 jours	1 300 € HT
<p>Organiser son temps de travail Passer de la simple gestion de son temps à la maîtrise optimale de son activité pour gagner en efficacité. Les principes - Les outils - Etude de cas - Analyse des résultats - Gérer le temps Gestion de projet et délégation - Maîtriser son activité.</p>	2 jours	1 300 € HT
<p>Assistante de direction Positionner pleinement son rôle d'assistante de direction dans l'organisation. Optimiser le traitement de l'information écrite et orale. Maîtriser la dimension relationnelle du poste. Établir des relations de travail gagnant/gagnant.</p>	3 jours	1 600 € HT

COMMUNICATION

<p>Prise de parole en public et conduite de réunion Savoir utiliser efficacement les bases de la communication pour prendre la parole en public et mener une réunion. La communication - L'expression orale - Le contenu de la communication - La conduite de réunion.</p>	2 jours	1 300 € HT
<p>Prise de notes et compte-rendu Maîtriser les techniques de prise de notes et de synthèse. Analyse et préparation - Organisation et saisie de l'information - Construction et présentation du compte-rendu.</p>	2 jours	1 300 € HT
<p>Améliorer sa communication Mettre l'accent sur les techniques et les outils spécifiques qui permettent d'être davantage à l'écoute d'autrui, de mieux faire passer des messages et de s'adapter aux différents styles de communication. Apprendre à faire des communications orales avec aisance afin de pouvoir traiter avec tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise. La communication : un outil - Faire passer votre message - Choix du média - L'écoute La relation client - Développer sa communication - La gestion des situations délicates.</p>	3 jours	1 900 € HT

LA GESTION DE PROJET

<p>Sensibilisation à la méthode «Gestion de projet» Se sensibiliser aux méthodes de base de la gestion de projet. Acquérir les connaissances nécessaires à l'utilisation de ces méthodes pour mettre en place les bonnes procédures de gestion. Comprendre les algorithmes de calcul des logiciels de gestion de projet.</p>	1 jour	600 € HT
<p>Méthodologie de gestion et de suivi de projet Se sensibiliser aux méthodes de base de la gestion de projet. Acquérir les connaissances nécessaires à l'utilisation de ces méthodes.</p>	3 jours	1 900 € HT
<p>Méthodologie de gestion et de suivi de projet : Boîte à outils Donner aux participants les compétences pour utiliser les outils existants dans la conduite efficace d'un projet (Brainstorming, AMDEC, SMED, Diagramme de Pareto, arbre des causes, Diagramme d'ISHIKAWA, PDCA, 5P, QQOQCC P)</p>	2 jours	1 200 € HT
<p>Elaboration et suivi de projet avec Project 2007 Acquérir une démarche méthodologique pour créer un projet. Connaître toutes les possibilités offertes par MS-Project. Être capable d'exploiter ce logiciel en situation réelle de conduite de projet.</p>	2 jours	1 300 € HT
<p>Elaboration d'un cahier des charges Acquérir la démarche et les outils pour élaborer un cahier des charges</p>	1 jour	700 € HT

LA RELATION CLIENT

<p>L'accueil téléphonique et physique Améliorer la qualité de sa communication par téléphone. Validation de l'objectif de cette formation - Les conditions de l'accueil - Profils des clients - Prendre un appel : - Transférer un appel - Prendre un message - Gérer les appels difficiles - Travailler sur votre comportement et acquérir les bons réflexes Organiser votre réception d'appel - L'accueil physique.</p>	2 jours	1 300 € HT
<p>L'accueil en situation difficile Développer son aisance et son professionnalisme à l'accueil en toutes situations. Comprendre et utiliser les éléments clés de l'accueil - Agir en professionnel - Se préparer et s'entraîner à gérer des situations difficiles.</p>	2 jours	1 300 € HT

La gestion de l'agressivité **2 jours 1 300 € HT**
Comprendre les mécanismes d'une agression - Savoir anticiper par un comportement adapté - Maîtriser les techniques de traitement des conflits - Acquérir les bons réflexes en situation d'agression

Le gestion des conflits **3 jours 1 900 € HT**
Apprendre à dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans une situation de conflit et apprendre à construire une stratégie positive dans la résolution du conflit.

Les fondamentaux de la relation Client à distance **2 jours 1 300 € HT**
Prendre en charge toute demande du client, l'assister et le renseigner, soigner ses attitudes et son discours pour mieux le satisfaire en réception d'appels.

Gérer les litiges et préserver la relation client **2 jours 1 300 € HT**
Comprendre les mécanismes du conflit pour vous y adapter - Développer la maîtrise de soi et transformer un appel conflictuel en une recherche de solution commune.

Accueillir et renseigner le public **2 jours 1 300 € HT**
Maîtriser les techniques de l'accueil. Valoriser l'esprit et la qualité de service. Situer son rôle et sa marge d'action. Viser l'excellence relationnelle. Faire face aux situations délicates.
Déterminer les enjeux de l'accueil du public - Réussir la première impression - Prendre en charge le public en professionnel - Gérer les situations délicates.

P.N.L.

Les bases de la P.N.L. **3 jours 1 900 € HT**
Expérimenter les compétences des excellents communicants et les mécanismes de base de l'influence : définir des buts précis et développer une flexibilité de moyens relationnels, cognitifs, et émotionnels pour atteindre ses objectifs.
Les principes de base de la PNL - Communiquer avec aisance avec la PNL - Formuler des objectifs pour passer de l'idée à l'action - Mobiliser ses ressources émotionnelles

DIVERS

Formation de formateur **3 jours 1 900 € HT**
Être à l'aise pour animer une formation de manière efficace en gérant son groupe. Acquérir les techniques de conception et d'animation d'une formation pour assurer sa mission de formateur sur son domaine de compétence. Préparer son intervention et construire le déroulé pédagogique.
Définir les objectifs. Utiliser les différentes techniques de communication orales et gestuelles. Choisir des méthodes pédagogiques adaptées à la gestion des groupes.

Préparation à la retraite **3 jours 1 900 € HT**
Préparer à ce changement important, retrouver vos aspirations profondes, appréhender vos attentes réelles, déterminer vos véritables besoins, vous donner les moyens nécessaires à la mise en oeuvre d'une nouvelle existence riche et enthousiasmante, prendre du temps pour penser à soi.
Informations santé - Gérer le changement - Les types de personnalité - Analyse des valeurs - Définir son projet - Présentation par les participants des projets esquissés.

L'essentiel du Coaching **5 jours 2 900 € HT**
Vous disposerez d'une palette d'outils de coach professionnel vous permettant d'accompagner des personnes à atteindre leurs objectifs en les aidant notamment à ce qu'ils puissent retrouver leurs propres capacités pour : Gérer son stress, ses émotions - Clarifier ses objectifs, ses idées - Mettre en place des actions pour atteindre ses objectifs - Changer un comportement - Vaincre ses blocages, timidités, peurs, ... - Améliorer sa communication - Retrouver ses ressources, son courage, sa détermination, sa motivation, confiance et estime de soi.

Appel d'offres dématérialisé : répondre aux appels d'offres publics par voie électronique **2 jours 1 300 € HT**
Maîtriser les étapes de la réponse à l'appel d'offres dématérialisé.