

Programme de formation



Paris



A Distance



Nice

PROGRAMME DE FORMATION
COMMUNICATION ET RELATION CLIENT

Représenter l'image de marque de la société auprès de tous les interlocuteurs



Description :

« Les deux choses les plus importantes n'apparaissent pas au bilan de l'entreprise : sa réputation et ses hommes. »
Henry Ford Nous sommes tous les ambassadeurs de notre entreprise : par nos paroles et nos actes nous participons jour après jour à la construction de son image et de sa réputation.

Cette formation ludique et dynamique sur 2 demi-journées vous propose de créer l'image de marque et la publicité de votre entreprise et d'apprendre par ces vecteurs à :

Objectifs :

- Présenter votre structure à des tiers
- Identifier les codes et points à mettre en valeur
- Savoir comment mieux représenter votre entreprise en actes et paroles au quotidien

Programme de formation

I - Mieux percevoir ce qui fait la différence de ma structure

Déterminer les codes et représentations de notre entreprise

Comment notre entreprise est-elle perçue par l'extérieur ?

Repérer les points forts et maillons faibles pour préparer notre plan de communication interne et externe

II- Atelier images et photographies : portrait chinois de ma structure

III - Comment valoriser l'image de l'entreprise ?

De la marque à son marketing : quels sont les facteurs-clés de succès ?

Techniques pour valoriser une marque d'entreprise

Comment trouver du sens et donner du sens ?

Quels images, mots et symboles exploiter ?

IV - Atelier pub : créez une publicité pour votre entreprise

Comment représenter au quotidien son entreprise par les gestes et la parole ?

Comment me reconnaître dans les codes ?

Véhiculer cette vision quotidiennement et être ambassadeur de mon entreprise

V - Mise en situation : Cocktail de l'ambassadeur : représenter votre entreprise

Test de positionnement final

Public concerné : Tout public

Pré-requis : Aucun

Formats	Durée	Tarif net de taxes
Formation individuelle en présentiel ou/et à distance avec un/une formateur/trice expert(e), sur 21 heures alternant temps en face à face, temps d'entraînement/préparation (formation action) et E-learning. La différence avec la formation individuelle à 900 euros : + de temps en face to face / + de contenus et trames prêtes à l'emploi	7h00 de visioconférences 14h00 de temps d'entraînement et mise en pratique + E-learning entre chaque visioconférences 21 heures au total	1500.00 €
Formation individuelle en présentiel ou/et à distance avec un/une formateur/trice expert(e), sur 14 heures alternant temps en face à face, temps d'entraînement/préparation (formation action) et E-learning	4h00 de visioconférences 10h00 en E-learning et mise en pratique terrain entre chaque visioconférences 14 heures au total	900.00 €
Formation individuelle à distance 100% E-learning	10h00 En E-learning avec un référent technique et pédagogique	500.00 €
Formations collectives en présentiel ou à distance selon les conditions sanitaires. Les formations inter-entreprises se déroulent à Paris et à Nice Les formations intra-entreprises se déroulent généralement dans l'entreprise privée ou l'établissement public qui fait appel à nous. Groupes de 5 à 10 stagiaires	2 jours en présentiel ou à distance 14 heures au total	700.00€ Par stagiaire pour les deux jours

Date et format : à déterminer lors de l'inscription

Appelez-nous au 09.52.07.96.61 ou au 06.61.33.64.34 pour étudier ensemble quelle formation vous conviendra le mieux ainsi que pour la planification des dates

Durée : L'ensemble des formations peuvent être réalisées en intensif sur 2/3 jours ou programmées sur 4 semaines

Période de réalisation : Les formations ont été conçues pour être réalisées en 4 semaines. Nous vous recommandons de suivre ce rythme pédagogique en blended learning/E-learning pour faciliter votre apprentissage. Cependant, nous pouvons ajuster ce rythme en fonction de vos obligations et besoins (sur 15 jours ou 2/3 jours consécutifs en intensif). Les formations collectives quant à elles sont conçues sur 2 jours consécutifs pour une immersion totale sur la thématique traitée et pour favoriser la dynamique de progression du groupe formé.

Prise en charge : Eligible Mon compte CPF pour les créateurs repreneurs d'entreprise / OPCOS pour les entreprises / pôle emploi/régions...

Modalités d'Inscription à la formation sur mon compte CPF :

- 1 : s'inscrire à la formation souhaitée sur mon compte CPF
 - 2 : Votre demande d'inscription apparaît sur notre plateforme, nous vous appelons pour un échange téléphonique : Temps d'information sur le déroulé de la formation/ Validation de votre projet avec le questionnaire projet/attentes puis organisation de la formation (date)
 - 3 : Nous validons sur la plateforme votre inscription
 - 4 : Vous cliquez sur « accepté » pour valider à votre tour
 - 5 : Vous nous adressez l'attestation sur l'honneur
- Tout est ok, la formation peut commencer à la date prévue.

Attention pour les personnes qui souhaitent effectuer très rapidement leur formation, il faut compter 11 jours entre le moment où l'on procède à l'inscription et le début de la formation. Pour ceux qui ne sont pas pressés, sachez que l'on peut procéder à une inscription sur n'importe quelle période de l'année en cours.

Modalités d'inscription pour les entreprises / salariés d'entreprises :

- 1 : Remplir le bulletin d'inscription spécifique ou nous contacter directement pour exprimer vos préférences et vos choix, préparer votre action sur mesure, planifier les dates ensemble
- 2 : Nous vous préparons une convention de formation/programme à adresser à votre OPCO

Modalités d'inscription pour les demandeurs d'emploi :

- 1 : Envoyez-nous un mail ou encore plus simple appelez-nous pour nous indiquer : Votre numéro d'identifiant pôle emploi, votre nom prénom et adresse, le nom prénom et mail de votre conseiller pôle emploi, vos préférences calendaires (date de formation souhaitée)
- 2 : En fonction de ces informations, nous pourrions procéder à la demande de prise en charge auprès de pôle-emploi.
- 3 : Ensuite, vous validez sur la plateforme cette demande,
- 4 votre conseiller pôle emploi valide à son tour et tout est ok.

Attention, pour les personnes qui souhaitent effectuer très rapidement leur formation, il faut compter un mois entre le moment où l'on procède à cette demande de prise en charge et le début de votre formation. Pour ceux qui ne sont pas pressés, sachez que l'on peut procéder à une inscription sur n'importe quelle période de l'année en cours.

Voir toutes nos formations sur : <https://www.r-s-formation.fr/>

Méthodes pédagogiques utilisées :

Présentation et acquisition de nombreuses techniques et méthodes pédagogiques directement transférable en situation professionnelle. Pédagogie active et participative basée sur des exercices pratiques, quizz et restitutions(débriefing). Mises en situations/ études de cas proposé par le formateur/la formatrice .Support de formation remis. Accès à notre plateforme LMS de formation, documents de formation/vidéos/quizz..

A noter : Les formations sont personnalisées en fonction du public (profession, expérience professionnelle, compétences à développer, problématique(s) rencontrée(s) en rapport avec le thème de la formation.

Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation :

En amont de la formation : Analyse du besoin en formation, synthèse du projet et des attentes stagiaires
Pendant la formation : Tests en contrôle continu : Test de positionnement initial et final/ évaluation tout au long de la formation puis test de positionnement final/ validation des attentes.
Evaluation de la formation par le stagiaire à chaud puis à froid 6 mois plus tard pour mesurer l'impact de la formation sur le développement des compétences et la pratique professionnelle.

Formalisation à l'issue de la formation : Une attestation de formation est remise au(x) stagiaire(s) en fin de formation où sont mentionnés les objectifs, la nature et la durée de l'action ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de formation. Une attestation d'assiduité concernant la partie e-learning (100% de l'activité réalisée) pourra être transmise à la demande (stagiaires/partenaires finançant la formation /employeur)

Dans le cas d'une formation certifiante : Formation avec option de certification

Formateur/trice assurant la formation : Laurence GOUEL, dirigeante de l'organisme de formation R&S formation, consultante et formatrice, 15 ans d'expérience dans l'accompagnement des dirigeants d'entreprises et leurs équipes

Coordonnées de la personne chargée de la relation avec le stagiaire :

Laurence GOUËL : laurence.gouel@ressources-et-serenite.fr / 09.52.07.96.61 /06.61.33.64.34

Accessibilité :

Vous êtes en situation de handicap, nous sommes là pour répondre à vos besoins et soutiendrons votre parcours d'évolution professionnelle et le développement de vos compétences en adaptant nos formations si nécessaire, qu'elles soient à distance ou en présentiel. Pour cela vous pouvez vous rapprocher du référent handicap pour étudier votre projet : Laurence GOUËL : laurence.gouel@ressources-et-serenite.fr / 09.52.07.96.61 /06.61.33.64.34

Délais d'accès à la formation : 1^{er} contact mail/téléphone sous 48 heures puis démarrage de la formation 15 à 30 jours de délai estimé

Points forts de la formation :

Accompagnement personnalisé

Délai d'inscription rapide

Adaptation du programme selon les objectifs et les attentes de l'apprenant

Transmission opérationnelle terrain

- ✓ **Avantages de la formation à distance :** Pas de contrainte géographique, vous gagnez du temps et vous vous formez tranquillement et confortablement chez vous ou sur votre lieu de travail
- ✓ **Avantages de La formation individuelle :** Elle permet de s'inscrire à une formation dès qu'il y en a besoin (sans être dépendant d'un planning de groupe). Accompagnement personnalisé : La confidentialité liée aux modalités de la formation individuelle permet d'aller en profondeur dans ses propres objectifs et d'avoir un feedback personnalisé du formateur/ de la formatrice. Les contenus pédagogiques peuvent aussi être individualisés selon vos besoins
- ✓ **Avantages du « format hybride » ou « blended learning » :**
Vous apprenez quand vous voulez, où vous voulez grâce à votre programme e-learning – vous avez des rendez-vous réguliers avec votre formateur/formatrice durant votre parcours de formation, ce qui vous permet une meilleure transmission des savoirs et une meilleure intégration dans votre quotidien professionnel. Vous allez « plus loin » dans le développement de vos compétences
- ✓ **Avantages de la transmission opérationnelle :** Les méthodologies utilisées sont pensées sous forme de « boîtes à outils » /fiches process ou trames pré-établies, opérationnelles et directement transférables en situation professionnelle
- ✓ **Avantages de la formation collective, en présentiel comme à distance :** Des échanges riches d'enseignements et d'expériences partagées entre participants, des pairs ou des collaborateurs dans les équipes de travail