

CATALOGUE DE FORMATION TAILORED SERVICE PRO (TSP)

SEMINAIRES 2018 - 2019



Tel: 22.41.80.70
RC: CI-ABI-2014-B-724
CC: 1402981P



MANAGEMENT & LEADERSHIP

THEMES DE FORMATION	OBJECTIFS CLES	VH/J	CIBLE
Renforcement des capacités managériales et développement du leadership	Identifier les fondements de la légitimité de la fonction de Directeur, Manager ; Agir sur les leviers permettant de développer sa légitimité managériale ; Gagner en légitimité dans les situations délicates.	2 j	Directeurs, Managers.
Assurer ses nouvelles fonctions de responsable hiérarchique	Aborder avec succès son changement d'identité professionnelle ; Assumer ses nouvelles responsabilités de manager d'équipe ; Réussir son intégration dans sa nouvelle équipe ; Maîtriser les attendus de son nouveau rôle de responsable ; Organiser sa prise de fonction à horizon 6 mois.	2j	Directeurs, Managers, Chef de Service/Dpt.
Manager : équiper pour développer des habitudes de responsable efficace	Assumer sa responsabilité personnelle de manager ; Clarifier sa mission et gérer ses priorités de manager ; Développer un climat de confiance au sein de son équipe ; Conduire son équipe à travailler en synergie ; Développer sa propre maturité de manager et celle des membres de son équipe.	1j	Directeurs, Managers, Responsable de département; Chef de Service.
Développer les compétences clés des personnes performantes	Animer et entraîner son équipe vers la performance en encourageant la motivation de ses coéquipiers à progresser vers l'excellence professionnelle; Organiser la cohérence fonctionnelle d'équipe autour des 10 principaux rôles du management de l'excellence ; Intégrer la culture de la performance dans le management de l'équipe et assurer le pilotage des actions de performance au sein de son équipe.	1j	Directeurs, Managers, Responsable de département; Chef de Service, superviseur, ...
Fixation des objectifs et Evaluation de la performance	Comprehension du MPO ; maitrise des entretiens en début et en fin d'année ; Définir et bâtir des indicateurs d'objectifs ; Coaching des collaborateurs ; Suivi, évaluation et recadrement éventuel.	3j	Chef d'équipe, de service, superviseur, managers, directeurs, et tout poste d'encadrement.
Position managériale: du profil de technicien au profil de technicien-manager	Connaître les outils du management et savoir les utiliser ; Communiquer en tant que manager ; Définir sa personnalité de manager ; Organiser son travail et celui de son équipe.	2j	Chef d'équipe, de service, superviseur, managers, directeurs, et tout poste d'encadrement.
Gestion d'une équipe de travail	Comprehension du rôle et de la mission du responsable d'équipe ; Gestion efficace et encadrement des équipes ; Apprendre à fixer des objectifs et effectuer un suivi consistant ; Apprendre à encadrer, recadrer et coacher les équipes.	2j	Chef d'équipe, de service, superviseur, managers, directeurs, et tout poste d'encadrement.

* **Autres formations sur mesure:** disponible à la demande de l'entreprise

* **Note :** Certaines de nos formations peuvent être dispensées en français ou en anglais



RESSOURCES HUMAINES (1/2)

THEMES DE FORMATION	OBJECTIFS CLES	Nbre Jr.	CIBLE
Ingénierie de la formation	Valider le besoin de formation et élaborer le cahier des charges du dispositif ; Construire l'architecture du dispositif pédagogique ; Intégrer le digital, les médias sociaux, les situations de travail, dans les solutions formations ; Lancer l'appel d'offres et sélectionner les prestataires ; Valider la conception pédagogique.	2j	DRH, Responsable formation, Chargé (e) de la formation, Assistante formation.
Formation Assistante RH	Acquérir une méthodologie de recherche juridique; Gérer l'intégration du salarié; Assister le DRH dans les relations avec les différents interlocuteurs internes et externes; Renseigner les salariés en matière de gestion administrative au quotidien.	2j	Assistante RH.
Formation au nouveau code du travail	Acquérir les connaissances juridiques en droit du travail et savoir les mettre en pratique ; Maîtriser les différents types de contrats de travail, leur contenu et leur gestion ; Identifier les principaux partenaires et intervenants ; Approfondir ses connaissances en droit du travail ; Faire évoluer ses pratiques et les valider ; Intégrer les impacts des dernières réformes.	1j	DRH, Responsable du personnel, Gestionnaires des Rh, Assistant(e) RH.
Plan d'intégration et rétention des nouveaux employés	Faciliter et favoriser l'intégration sociale et professionnelle de l'employé dans son nouveau milieu de travail ; Démontrer au nouvel employé la volonté de l'entreprise de l'aider dans son adaptation ; Soutenir l'employé afin qu'il devienne autonome le plus rapidement possible ; S'assurer que l'employé connaisse les normes et les politiques de l'entreprise ; Familiariser l'employé avec la culture et les valeurs de l'organisation ; Faire connaître l'entreprise et contribuer au développement de son image.	1j	Responsable du personnel, Responsable des carrières, Assistant(e) RH.
Formation des délégués du personnel	Maîtriser les points clés du droit du travail ainsi que les aspects juridiques du mandat de DP ; Évaluer ses droits et devoirs en tant qu'élus ; Savoir identifier les différents textes qui s'appliquent dans l'entreprise ; Professionnaliser la préparation des réunions et ses interventions ; Gérer la relation avec les collaborateurs.	1j	Délégués du personnel.
Techniques et Elaboration d'un manuel de procédures RH	Maîtriser les techniques, démarches et supervision de l'élaboration d'un manuel : depuis la collecte de l'information jusqu'à la production du manuel final ; Connaître les processus d'informatisation de gestion des procédures ; Maîtriser le contenu du manuel des procédures administratives et rh au sein des différents types de structures (projet, programme, agence, administration, société privée).	2j	DRH, Gestionnaire des RH, Assistant(e) RH.
Compréhension et gestion des carrières en entreprise	Définir et mettre en place une politique de gestion des carrières ; Connaître les processus et outils pour optimiser la gestion des talents et la mobilité interne dans son entreprise ; Organiser et mener des entretiens de mobilité ou d'orientation ; Identifier les actions à mettre en place pour les "seniors".	2j	DRH, responsable formation, responsable carrière et développement.



RESSOURCES HUMAINES (2/2)

Management des Ressources Humaines	Acquérir une vision globale de la fonction RH pour prendre en charge à la fois les aspects stratégiques et opérationnels de la fonction ; Développer les savoir-faire métier et relationnels requis sur l'ensemble des processus RH ; Maîtriser les fondamentaux en matière de droit du travail et relations sociales ; Renforcer la crédibilité de la fonction RH et devenir véritable business partner dans l'entreprise.	2j	DRH, Responsable de dpt/sce RH.
Mise en place d'un département RH	Planifier, créer et mettre en oeuvre un plan de développement d'un service ou département des RH en alignement avec les normes RH en vigueur.	4j	DRH, Responsable de dpt/sce RH.
Elaboration d'un bilan social en entreprise	Construire et faire évoluer le bilan social en conformité avec le cadre légal ; Savoir l'analyser ; En faire un outil RH efficient.	2j	Chargé(e) du développement, Chargé(e) d'étude RH, Chargé(e) de la Responsables RH
Fonctionnement et Rentabilisation d'un centre de formation	Etre capable d'analyser la structure du coût et la rentabilité d'un produit ou d'un service.	3j	Chargé(e) du développement des RH, Responsable formation.
Fixation des objectifs et Evaluation de la performance	Faire des objectifs un véritable outil de pilotage et de management ; Créer les conditions de l'adhésion de l'équipe aux objectifs ; Mobiliser les collaborateurs pour atteindre leurs objectifs ; Capitaliser sur le suivi et le bilan des résultats.	3j	Staff occupant un fonction de supervision, d'encadrement.
Gestion du personnel et Administration de la paie	Maîtriser les étapes indispensables de la gestion quotidienne du personnel, en conformité avec la loi, dans les délais et avec les bons outils, de l'entrée du salarié jusqu'à son départ ; Répondre aux questions les plus courantes des salariés ; Mettre en place une organisation efficace.	2j	Responsable RH chargé(e) de la paie.
Gestion des carrières et des talents	Savoir construire une politique interne de gestion des carrières; anticiper les carrières sur les postes «cibles»; gérer spécifiquement les potentiels et les talents; capable de maîtriser l'utilisation des outils de gestion et de pilotage des carrières.	Savoir Savoir Etre 3j	Responsable RH, Chargé(e) du développement, Responsables de la formation.
Batir une gpec	Identifier les enjeux de la GPEC et ses points d'entrée ; Identifier les emplois sensibles et stratégiques ; Acquérir une méthode pour mener un projet GPEC ; Se doter d'un savoir-faire pour bâtir des cartes métiers et un référentiel compétence ; Mettre en place des plans d'actions RH pour réduire l'écart de compétences.	3j	Chargé(e) du développement, Responsables RH, Chargé(e) des carrières, Responsables de la formation.
Les bases et principes clés du droit du travail pour les gestionnaires des RH	Comprendre et maîtriser le droit du travail ; identifier les aspects juridiques associés à la fonction RH; gérer les contrats de travail, les départs, les sanctions; développer les relations avec les entités juridiques et l'inspection du travail.	2j	DRH, Responsable admin. Et RH, Responsable du personnel, Chargé(e) des RH, Assistante RH.

* **Autres formations sur mesure:** disponible à la demande de l'entreprise

* **Note:** Certaines de nos formations peuvent être dispensées en français ou en anglais



FORMATION GENERALE

THEMES DE FORMATION	OBJECTIFS CLES	Nbre Jr.	CIBLE
Gestion du temps et des priorités: organisation efficace du travail	Gérer et organiser le temps de travail ; Gérer les priorités et les urgences en fonction de son temps ; Apprendre à mieux se connaître pour mieux s'organiser ; Monter en efficacité ; Mettre en place des outils d'aide à l'organisation.	1j	Ensemble du personnel.
Gestion du Stress et équilibre "vie professionnelle vs. vie personnelle"	Gérer son stress de manière positive ; Organiser et coacher son équipe dans la gestion du stress ; Comprendre les sources du stress ; Développer des outils d'aide à la gestion du stress.	1j	Ensemble du personnel.

* **Autres formations sur mesure:** disponible à la demande de l'entreprise

* **Note :** Certaines de nos formations peuvent être dispensées en français ou en anglais



SECRETARIAT – RECEPTION – SERVICE CLIENT

THEMES DE FORMATION	OBJECTIFS CLES	Nbre Jr.	CIBLE
Assistante/ manager: un binôme performant	Développer la complémentarité du binôme Assistant(e) / Manager ; Adopter au quotidien un fonctionnement efficace basé sur la confiance réciproque et la complicité dans l'action ; Contribuer au déploiement de l'influence du manager en soutenant son activité stratégique.	2J	Office manager, Assistante exécutive, Assistante de direction, Assistante de service/dept.
Assistante: Optimisation des compétences professionnelles	Développer la communication ; Créer les outils d'organisation ; Maitriser les bases des outils informatiques; Développer les aptitudes et comportements d'assistantat.	2J	Office manager, Assistante exécutive, Assistante de direction, Assistante de service/dept.
Pratique de la fonction « office manager »	Maîtriser les compétences clés du poste d'Office Manager ; Situer et asseoir sa position auprès des managers et des autres assistantes ; Savoir motiver son équipe sans pour autant en être « Le » responsable hiérarchique direct.	2J	Office manager, Assistante exécutive.
Technique d'accueil et Gestion de la clientèle	Comprendre son rôle dans la relation client ; Maitriser les étapes clés de la gestion de la clientèle ; Maitriser son style de communications: élément clé de l'accueil ; Comprendre le rôle et la place du client dans la vie de l'entreprise.	2J	Staff service clientèle, Staff accueil, Staff SAV.
Renforcement des compétences Assistantes et Secrétaires	Renforcer sa maîtrise dans les compétences fondamentales du poste d'assistante et de secrétaire de direction ; Optimiser la collaboration avec le dirigeant ; Positionner le rôle de l'assistante de direction ; Gérer les priorités ; Traiter efficacement l'information écrite et orale ; Renforcer son excellence relationnelle ; Optimiser ses performances.	2J	Office manager, Assistante exécutive, Assistante de direction, Assistante de service/dept.
Maitriser la fonction d'assistante de Direction	Vous positionner pleinement dans votre fonction d'assistante ; Jouer le rôle d'interface entre les différents interlocuteurs internes et externes ; Connaître et appliquer les attitudes efficaces pour bien communiquer ; Vous affirmer positivement ; Gérer et organiser votre poste de travail ; Appliquer des outils et des méthodes pour optimiser votre efficacité personnelle et collective.	2J	Assistante de direction.

* **Autres formations sur mesure:** disponible à la demande de l'entreprise

* **Note :** Certaines de nos formations peuvent être dispensées en français ou en anglais



VENTE

THEMES DE FORMATION	OBJECTIFS CLES	Nbre Jr.	CIBLE
Elaboration et évaluation d'un plan d'actions commerciales	Définir sa stratégie commerciale en alignement avec les objectifs de l'entreprise ; Apprendre à élaborer et mettre en oeuvre un plan d'actions commerciales avec un suivi efficace ; Evaluation des actions.	2J	Responsable commercial, technico-commerciaux, commerciaux.
Développement et mise en oeuvre d'enquêtes de satisfaction pour votre activité	Comprendre les éléments clés de la satisfaction de vos clients ; définir des outils de contrôle et d'évaluation de la satisfaction clients ; recadrer avec des actions pertinentes.	2J	Staff service clientèle, Service après-vente, Qualité.
Technique de négociation et de vente	Maitriser les techniques de vente selon son produit/service ; Maitriser la démarche de négociation et ses grandes étapes.	1J	Responsable commercial, Commerciaux.
Elaboration d'un plan de fidélisation de la clientèle et évaluation	Comprendre les étapes de la gestion de la clientèle à la fidélisation ; Définir les différents types de fidélisation clients ; Définir et mettre en oeuvre un programme de fidélisation pour son activité.	2J	Responsable service clientèle.
Développement et Gestion d'un Service Après-Vente	le rôle et les activités du SAV ; fidélisation par le SAV ; maitrise de l'écoute active et choix de solutions adaptées.	2J	Staff service Après-Vente.
Gestion d'une équipe commerciale	Renforcer son efficacité de manager commercial au quotidien et sur les actes clés ; Développer la motivation et la compétence de chacun de ses commerciaux pour booster ses ventes ; Créer et renforcer l'esprit d'équipe ; Concevoir et animer des réunions motivantes ; Traiter les cas difficiles en management.	2J	Directeur commercial, Responsable commercial, Superviseur des ventes.

* **Autres formations sur mesure:** disponible à la demande de l'entreprise

* **Note:** Certaines de nos formations peuvent être dispensées en français ou en anglais



COMMUNICATION

THEMES DE FORMATION	OBJECTIFS CLES	Nbre Jr.	CIBLE
Communication Interne: de l'élaboration au pilotage d'un plan de communication	Comprendre le rôle et la mission de la communication interne ; Définir les différents types de communication interne et savoir les adapter selon les situations ; Apprendre à développer un plan de communication.	2J	Chef de service, Responsable communication.
Développement d'un climat social attrayant	Comprendre le rôle d'un climat social positif ; Définir les besoins et les sources de motivation et satisfaction interne ; Développer un dispositif adapté pour le climat social de l'entreprise ; Apprendre à contrôler et à adresser les conflits sociaux.	1J	Dirigeant, DRH, Responsable ressources humaines, Délégués du personnel,..
Communication assertive et gestion des clients difficiles et des réclamations	Compréhension des différents types de clients et leur besoin ; développer une écoute active et une assertivité dans la gestion des clients/personnes difficiles ; Apprendre à être force de proposition selon les situations ; Gérer l'agressivité des clients avec sérénité.	2J	Responsable qualité, Responsable service clients, Commerciaux, Agents service clientèle, Assistante, Réceptionniste.
Communication et gestion des conflits	Ajuster sa communication dans les conflits ; Apprendre à écouter les autres ; Trouver des points d'accord et s'approprier les techniques de résolution de conflit ; Apprendre à utiliser son autorité ou des techniques de négociation selon les situations.	2J	Staff service clientèle, Assistante, Réceptionniste.
Technique de présentation	Comprendre et apprendre à mettre en pratique les techniques clés de présentation ; Outils d'aide à la présentation ; Matrise de la communication verbale et non verbale ; Développement de la confiance en soi ; Apprendre à garder l'attention de son public par sa présentation.	1J	Responsable communication, Responsable commercial, Chef de service, Commerciaux.
Prise de parole en public	Connaitre son public ; Gérer son stress ; les étapes gagnantes de la prise de parole en public ; Technique pour renforcer sa confiance en soi ; Apprendre à garder l'attention de son audience.	2J	Dirigeants, Responsables, Commerciaux, Autres.

* **Autres formations sur mesure:** disponible à la demande de l'entreprise

* **Note :** Certaines de nos formations peuvent être dispensées en français ou en anglais



COACHING & DEVELOPPEMENT PERSONNEL

THEMES DE FORMATION	OBJECTIFS CLES	Nbre Jr.	CIBLE
Exécutive coaching et développement personnel	A définir selon le besoin et le poste occupé	1J	Dirigeants, Directeurs, Manageurs,...
Assertivité et Développement de la confiance en soi	Augmenter sa confiance en soi ; Développer l'assertivité dans sa communication avec soi et avec les autres ; Découvrir les éléments de perte de confiance et développer son assurance et son plein potentiel.	1J	Ensemble du personnel.
Gérer les conflits personnels ou professionnels	Apprendre à mieux gérer ses relations ; Prévenir les situations de conflit ; Apprendre à s'affirmer en développant une communication assertive.	1J	Ensemble du personnel.
Développer les 7 habitudes des personnes performantes	Modifier ses habitudes pour plus d'efficacité ; Définir les objectifs personnels et professionnels et un plan associé ; Comprendre les freins à la performance et les techniques pour atteindre ses objectifs.	1J	Ensemble du personnel.
Leadership personnel et développement de la performance collective	Diriger par l'exemple ; Adapter son style de management en fonction de son équipe ; Apprendre à motiver collectivement et individuellement ; Gérer les désaccords, les attitudes négatives ou les comportements difficiles de manière efficace et constructive.	2J	Chef d'équipe, de service, Superviseur, Managers, Directeurs, et tout poste d'encadrement.
Gérer son stress et augmenter son efficacité professionnelle	Apprendre à se connaître et définir les causes de stress personnel ; Comprendre les éléments qui constituent un stress ; définir les techniques pour réduire ou éviter le stress.	1J	Toute personne désireuse de gérer son stress.

* **Autres formations sur mesure:** disponible à la demande de l'entreprise

* **Note:** Certaines de nos formations peuvent être dispensées en français ou en anglais



ADMINISTRATION ET PAIE DU PERSONNEL

THEMES DE FORMATION	OBJECTIFS CLES	Nbre Jr.	CIBLE
Bâtir une grille salariale et un système de rémunération efficace	Comprendre le système de classifications et de catégories professionnelles ; Définir les métiers clés de l'entreprise ; Définir une politique de rémunération interne ; Elaborer une grille salariale.	3J	DRH, Responsable paie, chargé(e) de la paie.
Administration de la paie	Comprendre et savoir réaliser un bulletin de paie ; Définir un tableau de variation mensuel de paie ; Gérer l'administration du personnel.	2J	DRH, Responsable paie, Assistant(e) paie, Assistant(e) RH,...

* Autres formations sur mesure: disponible à la demande de l'entreprise

* Note: Certaines de nos formations peuvent être dispensées en français ou en anglais



AUTRES FORMATIONS

THEMES DE FORMATION	OBJECTIFS DE FORMATION	Nbre Jr	CIBLE
Formation en Anglais de spécialité	Permettre à l'apprenant d'atteindre un niveau d'anglais selon ses objectifs ou ceux fixés par l'entreprise. La formation pourrait être étendue sur une période plus longue selon le niveau de l'apprenant et lesdits objectifs fixés.	3 MOIS	Personnel appelé à communiquer en anglais dans le cadre de sa fonction.
Formation en Français de spécialité	Permettre à l'apprenant d'atteindre un niveau de français selon ses objectifs ou ceux fixés par l'entreprise. La formation pourrait être étendue sur une période plus longue selon le niveau de l'apprenant et lesdits objectifs fixés.	3 MOIS	Personnel appelé à communiquer en français dans le cadre de sa fonction.
Formation Audit Administratif et RH	Effectuer différentes fonctions de l'administration et des Rh ; Définir les écarts entre l'existant et les objectifs pour la fonction administrative et RH ; mettre en place un plan d'action correctif.	3j	DRH, Responsable administratif, Responsable RH.
Formation Comptable pour non-comptable	Cerner la logique des circuits et des enregistrements comptables ; Lire et interpréter les différents documents comptables ; Maîtriser le mécanisme de la comptabilité analytique.	2j	Assistant comptable, Assistante administrative, chargé(e) de la caisse, ...
Formation en Entrepreneuriat	Comprendre ce qu'est l'entrepreneuriat : Savoir identifier les opportunités, Comprendre les rouages de l'économie ; Connaître la position des entreprises (l'éthique), La créativité et l'innovation ; Connaître le processus de l'entrepreneuriat... Apprendre à être entrepreneur : organisation, gestion, management ; Apprendre à avoir l'esprit d'entrepreneur.	3j	Entrepreneur, Futur entrepreneur.
Formation personnalisée en bureautique	Connaître les origines de l'informatique ; Connaître les différents matériels informatiques et leurs utilisations ; Connaître l'interface Windows, (bureau, le menu démarrer, la barre de tâches...) ; Etre capable de créer un nouveau dossier ; Etre capable de déplacer un fichier ou un répertoire pour mieux gérer ses documents ; Etre capable d'utiliser un réseau.	2j	Assistants administrative, de direction, receptioniste.
Renforcement des capacités MS OFFICE	Permettre aux participants de maîtriser les bases et éléments clés de MS Word, Powerpoint, Excel.	4j	Ensemble du personnel.
Formation outlook	Adapter Outlook à son activité pour gagner du temps et mieux s'organiser ; Optimiser la gestion de ses mails pour faire face au flot quotidien ; Gérer ses contacts, son agenda, ses tâches ; Centraliser ses notes et idées dans OneNote 2016 ; Exploiter des ressources collectives pour faciliter le travail collaboratif.	1j	Ensemble du personnel utilisant OUTLOOK.

* **Autres formations sur mesure:** disponible à la demande de l'entreprise

* **Note :** Certaines de nos formations peuvent être dispensées en français ou en anglais

CONTACTER TSP



225. 22.41.80.70
225. 40.28.28.40



info@tailoredservicepro.com
tspcotedivoire@gmail.com



2 plateaux Aghien
18 BP 1442 ABIDJAN 18



www.tailoredservicepro.com



