



Organisation – Ressources Humaines – Conduite de projet

Catalogue de Formation

NOS SEMINAIRES

Nous avons conçu ce catalogue pour répondre à vos besoins de formation et pour vous assurer une qualité de prestations. Pour sa conception, nous avons pris en compte les points suivants:

- Les thèmes retenus sont issus d'une sélection des besoins recensés auprès de responsables des ressources humaines, de dirigeants et de responsables d'entreprises,
- Le contenu des séminaires fait l'objet d'une mise à jour régulière pour tenir compte des différentes évolutions de l'environnement, des nouvelles techniques managériales et de vos recommandations,
- Les formateurs sont issus du monde de l'entreprise, ou sont des consultants expérimentés dans leurs domaine d'expertise.
- Les documents de travail sont remis à chaque participant à la fin des séances de travail pour leur permettre de compléter et de prolonger les acquis de la formation lors de la mise en application en entreprise.

NB: Toutes vos recommandations pour l'amélioration de ce document peuvent nous être adressées par mail à l'adresse letida@letida.net

Nous vous remercions par avance pour la confiance que vous nous témoignez en consacrant votre temps à la lecture de ce document, et en nous sollicitant.

CATALOGUE DE FORMATION : BANQUE ET ASSURANCE

THEMATIQUES	THEMES	OBJECTIFS	CIBLES	DUREE
BANQUE ET ASSURANCE	Accueil client: outil de marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir les techniques et pratiques professionnelles en matière d'accueil client • Sensibiliser les participants sur leur rôle et son importance dans l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionniste • Agents commerciaux • Chefs d'équipe • Secrétaires • Assistant (e) s • Standardiste 	3 jours
	Accueil téléphonique: outil de marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir les techniques et pratiques professionnelle au téléphone par les appels entrants et l'émission des appels de qualité • Faire de l'accueil téléphonique un outil de communication et un outil marketing avec les clients pour l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionniste • Agents commerciaux • Secrétaires • Assistant (e) s • Standardiste 	2 jours
	Accueil et vente rapide en situation de face en face	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser les agents sur l'importance de leur fonction dans l'entreprise • Faire acquérir aux agents les bons reflexes d'accueil et de vente en situation de face à face • Outiller les agents aux techniques de vente • Apprendre à gérer les objections 	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionniste • Agents commerciaux • Chefs d'équipe 	3 jours
	La gestion efficace d'une unité commerciale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquérir les outils de l'analyse stratégique ▪ Bâtir sa stratégie commerciale ▪ Motiver durablement en utilisant les outils RH ▪ Apprendre à développer les compétences des collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeurs commercial/des ventes • Manager des ventes • Responsables d'équipe • Chef d'agence 	3 jours
	Tenue des guichets de caisse dans une institution financière: efficacité opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Faire acquérir les bons réflexes opérationnels • Perfectionner les aptitudes et techniques psychologiques des caissiers 	<ul style="list-style-type: none"> • Caissiers • Chef de caisse • Trieuses 	3 jours
	Techniques commerciales pour le conseiller clientèle de banque	<ul style="list-style-type: none"> • Faire acquérir les fondamentaux de la vente et de la négociation • Apprendre à gérer la relation client. • Apprendre à gérer les objections 	<ul style="list-style-type: none"> • Caissiers • Chef d'équipes • Gestionnaire de Compte 	3 jours

CATALOGUE DE FORMATION: BANQUE ET ASSURANCE

THEMATIQUES	THEMES	OBJECTIFS	CIBLES	DUREE
BANQUE ET ASSURANCE	Analyse et gestion de risque crédit	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre, analyser et mesurer le risque de crédit • Gérer les demandes de prêt depuis l'introduction de la demande au décaissement 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionnaires de compte • Analyste crédit • Chefs d'agence 	3 jours
	Comprendre et gérer les réclamations de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Développer les compétences relationnelles et commerciales pour gérer efficacement les réclamations. • Transformer les situations difficiles en actions positives pour le client et l'entreprise. • Apprendre , à prévenir les réclamations 	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes les personnes en relation téléphonique avec les clients externes et internes, • Attaché(e)s de direction, commerciaux sédentaires, services relation clientèle. 	3 jours
	Savoir gérer les objections des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et comprendre les objections • Traiter les objections par la technique et la communication • Anticiper les objections • Savoir influencer pour répondre plus efficacement aux objections 	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionniste • Agents commerciaux • Chefs d'équipe • Gestionnaires de compte 	2 jours

CATALOGUE DE FORMATION: RESSOURCES HUMAINES

THEMATIQUES	THEMES	OBJECTIFS	CIBLES	DUREE
RESSOURCES HUMAINES	L'entretien d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer et conduire l'entretien d'évaluation • Gérer les situations difficiles et gagner en aisance 	<ul style="list-style-type: none"> • Manager de proximité • Responsable d'équipe 	3 jours
	Motiver et donner de la reconnaissance	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les leviers de motivation et savoir les conjuguer • Comprendre les besoins et détecter le niveau d'aspiration des collaborateurs • Savoir influencer la motivation des collaborateurs • Apprendre à donner de la reconnaissance 	<ul style="list-style-type: none"> • Tout superviseur 	2 jours
	L'essentiel en GRH	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les enjeux et rôles de la fonction RH • Acquérir les connaissances de base en GRH et une vision d'ensemble de la fonction • Comprendre la fonction Stratégiques des RH 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionnaires RH • Personne ayant besoin de découvrir les bases de la GRH et de parcourir les différentes dimensions de la fonction RH 	3 jours
	Gestion RH pour manager	<ul style="list-style-type: none"> • Faire acquérir les outils RH adaptés au management de proximité • Développer sa posture et sa capacité managériale en GRH 	<ul style="list-style-type: none"> • Manager de proximité • Responsable d'équipe • Tout superviseur 	3 jours
	Fixation des objectifs et Evaluation de performance	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre le processus de formulation et de déclinaison des objectifs, de la vision jusqu'aux plans d'actions individuels, • Comprendre l'importance des indicateurs de performance dans la fixation des objectifs • Apprendre à évaluer 	<ul style="list-style-type: none"> • Manager de proximité • Responsable d'équipe • Tout superviseur 	5 jours
	Rôle et responsabilité des délégués du personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les aspects juridiques du mandat de délégué de personnel • Evaluer ses droits et devoirs en tant qu' élu • Professionnaliser la préparation des réunions des interventions dans le cadre de son mandat • Gérer pro activement la relation avec les différents partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Délégué du personnel • Responsable RH 	3 jours

CATALOGUE DE FORMATION: GESTION DE PROJET

THEMATIQUES	THEMES	OBJECTIFS	CIBLES	DUREE
GESTION DE PROJET	Fondamentaux de la conduite de projet	<ul style="list-style-type: none"> Maîtriser le bon déroulement de vos projets en respectant leurs objectifs fonctionnels, leurs délais, leurs coûts et les critères de qualité 	<ul style="list-style-type: none"> Directeur de projet, Maître d'ouvrage, Maître d'œuvre , Chef de projet, Candidat à une certification de conduite de projet, Tout acteur ayant un rôle dans la gestion de projets. 	3 jours
	Suivi et évaluation de projet	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les exigences d'un projet Outiller les participants à un meilleur suivi et évaluation des projets 	<ul style="list-style-type: none"> Coordonnateurs de projets Auditeurs et contrôleurs internes Directeurs financiers Comptables 	3 jours
	Savoir gérer un projet	<ul style="list-style-type: none"> Acquérir des méthodes et des pratiques simples permettant d'organiser, de contrôler et d'animer un projet avec efficacité 	<ul style="list-style-type: none"> Coordonnateurs de projets Auditeurs et contrôleurs internes Directeurs financiers Comptables 	3 jours

CATALOGUE DE FORMATION: MANAGEMENT ET LEADERSHIP

THEMATIQUES	THEMES	OBJECTIFS	CIBLES	DUREE
MANAGEMENT ET LEADERSHIP	Manager au quotidien: optimiser le performance de votre unité	<ul style="list-style-type: none"> • Maitriser sa charge de travail • Suivre et accompagner les collaborateurs • Motiver les collaborateurs • Développer son leadership 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeurs de département • Chefs service • Responsables d'équipe • Tout superviseur souhaitant améliorer sa pratique 	3 jours
	Le Management d'équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliser les énergies individuelles des membres de l'équipe • Adapter son management à chaque situation • Organiser la délégation pour renforcer l'autonomie au sein de l'équipe • Faire face aux situations difficiles et gérer les conflits 	Manager de proximité de tout secteur d'activité	3 jours
	Accompagnement du changement	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les enjeux du changement • Savoir gérer les aspects émotionnels • Savoir créer les conditions de réussite du changement 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigeants/Directeurs fonctionnels • Responsables et chefs de projet 	3 jours

CATALOGUE DE FORMATION : EFFICACITE PROFESSIONNELLE

THEMATIQUES	THEMES	OBJECTIFS	CIBLES	DUREE
EFFICACITE PROFESSIONNELLE	De la prospection commerciale à la négociation finale	<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à connaître le client • Faire acquérir les bases de la construction d'une offre commerciale • Apprendre à négocier les conditions de vente 	<ul style="list-style-type: none"> • Agent commerciaux • Gestionnaire de compte • Responsable commercial 	2 jours
	Gestion efficace des appels téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir les meilleurs techniques et pratiques au téléphone par les appels entrants et l'émission des appels de qualité 	<ul style="list-style-type: none"> • Secrétaires • Assistant (e) s • Standardiste 	2 jours
	Prise de parole en public : Réussir ses interventions	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendre l'impact d'une bonne expression orale sur son environnement professionnel ▪ Améliorer expression et structure de ses idées 	<ul style="list-style-type: none"> • Porte-parole/ Rapporteur • Toute personne souhaitant acquérir le verbe facile 	2 jours
	Conduite efficace de réunion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparer une réunion efficace et productive ▪ Gérer la dynamique de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> • Toute personne désirant perfectionner ses compétences dans l'animation de réunions 	2 jours

NOS FORMATIONS A LA CARTE

Nos formations interentreprises peuvent faire l'objet de formation intra-entreprises. En plus des thèmes programmés, en fonction de vos besoins , LetiDA vous conçoit un programme dédié sur mesure.

CONTACT :

Tel: 0022822211335

Fax: 0022822211336

Email: letida@letida.net

Web: www.letida.net