

VOS RENDEZ-VOUS DES MOIS DE JANVIER ET FÉVRIER

Les formations du mois de Janvier

RELATION CLIENT

❖ GESTION ET OPTIMISATION DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE (4 jours)

Dates : 16, 23, 26 et 30 janvier

Objectifs :

- Permettre aux commerciaux de mesurer l'importance de la préparation et de l'organisation en amont de la vente par une meilleure connaissance du marché, du produit, des clients et de la stratégie de leur entreprise et d'une définition d'objectifs adaptée
- Savoir concilier les objectifs à atteindre et minimiser les coûts de commercialisation en optimisant le temps de présence des commerciaux par une meilleure gestion du portefeuille clients, par une sélection des prospects judicieuse, une gestion du plan de tournée optimale

❖ TRAITER LES RÉCLAMATIONS CLIENT (2 jours)

Dates : 18 et 19 janvier

Objectifs :

- Valoriser l'image de l'entreprise par l'excellence du traitement des réclamations
- Renforcer ses capacités relationnelles pour une présence plus impactante
- Acquérir le savoir-faire du traitement opérationnel des réclamations

ASSISTANT(E)

❖ OPTIMISER SA COMMUNICATION ÉCRITE (2 jours en présentiel + 7 heures en E-Learning)

Dates : 17 et 30 janvier

Objectifs :

- Développer son esprit d'analyse et de synthèse pour la rédaction de dossiers, de comptes-rendus ou de tout autre document
- Être capable de préparer et présenter un document
- Acquérir une meilleure maîtrise des écrits professionnels

ACHAT - LOGISTIQUE

❖ GESTION DES STOCKS (3 jours)

Dates : 16, 17 et 18 janvier

Objectifs :

- Acquérir les différentes méthodes de gestion de stock pour garantir un taux de service et un coût de gestion et de stockage optimum
- S'approprier la terminologie de la gestion de stock ainsi que les indicateurs quantitatifs et qualitatifs

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

❖ MIEUX COMMUNIQUER À L'AIDE DE LA PNL (5 jours)

Dates : 16, 17, 26, 27 et 31 janvier

Objectifs :

- Établir rapidement une relation positive avec les interlocuteurs et la maintenir dans le temps
- Mesurer l'impact exercé sur les autres
- Maîtriser son stress et celui que l'on peut occasionner autour de soi
- Se programmer pour réussir

❖ **S'ADAPTER AUX CHANGEMENTS PROFESSIONNELS (1 jour)**

Date : 18 janvier

Objectifs :

- Cerner son comportement face au changement
- Prendre le changement avec objectivité
- Réussir dans ses nouvelles fonctions

COMPTABILITÉ - GESTION

❖ **GÉRER LA TRÉSORERIE (2 jours)**

Dates : 16 et 23 janvier

Objectifs :

- Améliorer la gestion de sa trésorerie par la maîtrise des relations clients, fournisseurs et les banques

BUREAUTIQUE - MULTIMÉDIA

❖ **DÉFINIR SON PROJET DE SITE WEB (2 jours)**

Dates : 16 et 30 janvier

Objectifs :

- Acquérir une vision globale de la création d'un site internet
- Comprendre la méthodologie et savoir gérer un projet de A à Z
- Définir son projet avec pertinence et rédiger un cahier des charges complet

Les formations du mois de Février

DIRECTION

❖ **PETIT-DÉJEUNER PRÉSENTATION FORMATION « OUTILS DE PILOTAGE DE L'ENTREPRISE »**

Date : 2 février de 08h30 à 09h30 au Centre de Formation Consulaire

Organisation :

- Débat / Conférence autour du thème « Une stratégie pour la PME : il est plus facile de réussir lorsque l'on n'est pas seul pour réfléchir... »,
- Animé par Marc-André MEYER, Directeur pédagogique Groupe Capitolis, Expert en développement de PME / PMI

MANAGEMENT

❖ **ANIMER VOS RÉUNIONS DE TRAVAIL (2 jours)**

Dates : 1^{er} et 2 février

Objectifs :

- Connaître et comprendre les relations interpersonnelles lors d'une réunion
 - Accroître son efficacité dans les réunions
 - Être un « bon » animateur comme un « bon » participant
-

RESSOURCES HUMAINES

✦ **INTÉGRER, ACCOMPAGNER : ÊTRE UN TUTEUR EFFICACE (2 jours en présentiel + 26 heures en E-Learning)**

Dates : 2 et 3 février

Objectifs :

- Savoir accueillir et intégrer une personne nouvelle
 - Être médiateur avec les différents partenaires externes et internes
 - Savoir élaborer et utiliser des outils et méthodes de suivi et d'évaluation
 - Former aux savoir, savoir-faire et savoir-être internes
 - Évaluer efficacement et favoriser les adaptations et progrès de l'arrivant
-

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

✦ **TRAVAILLER SA VOIX POUR S’AFFIRMER À L’ORAL (2 jours)**

Dates : 6 et 7 février

Objectifs :

- Maîtriser les composantes physiques et mentales de prise de parole en public
 - Savoir transmettre un message oral avec force, conviction, aisance et efficacité
-

IMPORT - EXPORT

✦ **DÉFINIR SA STRATÉGIE EXPORT (2 jours)**

Dates : 2 et 3 février

Objectifs :

- Cerner les avantages et les risques de l'internationalisation
 - Savoir évaluer le potentiel d'un marché et son évolution
 - Maîtriser l'environnement économique international
 - Donner les éléments spécifiques à chaque mode de transport majeur
 - Permettre la comparaison des différentes solutions existantes
 - Faciliter le choix d'une solution adaptée à chaque problématique
 - Optimiser sa logistique globale
-

COMPTABILITÉ - GESTION

✦ **COMPRENDRE LES BASES DE LA COMPTABILITÉ (5 jours)**

Dates : 2, 7, 14, 21 et 28 février

Objectifs :

- Comprendre les mécanismes généraux de la comptabilité pour être capable d'effectuer les opérations courantes
 - Apprendre à tenir les comptes sur un logiciel de comptabilité informatique
-

ACHAT - LOGISTIQUE

✦ **ENTREPÔT ET MAGASIN (3 jours)**

Dates : 13, 14 et 15 février

Objectifs :

- ✦ Disposer des techniques de conception d'implantation rationnelle pour optimiser l'espace et les déplacements
- ✦ Appréhender les techniques modernes, notamment basées sur l'utilisation de l'outil informatique et un logiciel de stock

ASSISTANT(E)

✦ **ORGANISER SES IDÉES GRÂCE AU TOPOGRAMME (2 jours en présentiel + 7 heures en E-Learning)**

Dates : 2 et 3 février

Objectifs :

- ✦ Découvrir un nouveau concept de prise de notes sous forme de ramifications permettant d'organiser, de structurer, de clarifier et hiérarchiser efficacement ses idées, ses pensées et ses réflexions
- ✦ Prendre en note exhaustivement, mais avec originalité et créativité, sous la forme d'un schéma arborescent (ou topo-gramme)
- ✦ Se défaire du réflexe du mot à mot, au profit d'une logique de mots-clés

✦ **DYNAMISER L'ACCUEIL (2 jours en présentiel + 7 heures en E-Learning)**

Dates : 9 et 17 février

Objectifs :

- ✦ Maîtriser la communication en renforçant l'efficacité professionnelle dans la relation d'accueil avec le client
- ✦ Savoir découvrir la demande et les attentes des clients pour proposer la solution adéquate et personnalisée
- ✦ Savoir s'adapter à des interlocuteurs variés et avoir un comportement qui renforce l'image de l'entreprise
- ✦ Connaître et utiliser les techniques d'accueil (physique et téléphonique), prendre en charge la demande, guider et orienter, informer en direct

RELATION CLIENT

✦ **OPTIMISER LES TECHNIQUES DE PROSPECTION ET MIEUX VENDRE AU TÉLÉPHONE (3 jours)**

Dates : 10, 20 et 27 février

Objectifs :

- ✦ Comprendre la nécessité de prospecter en adaptant les techniques de prospection à la stratégie de l'entreprise, aux objectifs commerciaux et aux budgets
- ✦ Savoir constituer un fichier qualifié et préparer la prospection
- ✦ Savoir mener une opération de phoning
- ✦ Préparer et structurer un entretien téléphonique
- ✦ Savoir accueillir, prendre en compte et cultiver l'image de marque de l'entreprise
- ✦ Être efficace, rapide, précis, fiable
- ✦ Savoir transmettre et exploiter les informations
- ✦ Savoir gérer les situations : attentes, litiges, agressivité
- ✦ Savoir conduire un entretien commercial

SÉCURITÉ - PRÉVENTION

✧ **SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL – RECYCLAGE (1 jour)**

Date (2 sessions aux choix) : 2 février – 9 février

Objectifs :

- L'objectif est d'actualiser les connaissances des Sauveteurs Secouristes du Travail
-

✧ **SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL – INITIATION (2 jours)**

Dates : 27 et 28 février

Objectifs :

- L'objectif est de disposer dans toutes les entreprises d'un nombre suffisant de sauveteurs secouristes du travail afin d'intervenir immédiatement et efficacement après tout accident ainsi que de prévenir les risques au travail
-

BUREAUTIQUE - MULTIMÉDIA

✧ **GÉNÉRER DU TRAFIC SUR SON SITE (1 jour)**

Date : 6 février

Objectifs :

- Cette formation vous permet de découvrir les tendances du webmarketing, et vous offre surtout un panorama des outils et techniques de promotion de site web (référencement, achat de mots clés, affiliation, blogs, réseaux sociaux...) et vous permet de choisir avec pertinence ceux qui seront adaptés à votre situation
-

Les programmes détaillés vous seront adressés sur simple demande.

Nous restons à votre entière disposition pour tout complément d'informations.

Nos coordonnées :

- e-mail : ccif@montauban.cci.fr
- tél. : 05.63.21.71.00
- fax : 05.63.21.71.09
- courrier : CCI Formation 82 – BP 527 - 61 Avenue Gambetta - 82065 MONTAUBAN

Souhaitant avoir le plaisir de vous accueillir sur ces prochaines sessions