



 **Consultants**
Conseils • Études • Formations

Présentation



Siret: 434 965 562 000 29—NAF:8559A
3 Rue des Tamaris
91 480 Quincy-Sous-Sénart
Gsm : 06 19 60 53 02
Messagerie : lotfi.farah@lf-consultants.com

SOMMAIRE

Préambule	p 1
▪ Animation et communication	P 4
▪ Orientation client	P 5
▪ Activités managériales	P 6
▪ Outils du management	P 9
Notre cycle MANAGER PLUS®	P 9
Nos méthodes et outils pédagogiques	P 10
Management de la qualité	P 12
Notre Mode d'intervention	P 13
Références – Contacts ...	P 14

PREAMBULE

Aujourd'hui, la formation est un volet essentiel du management dans les entreprises. Elle permet de s'adapter aux évolutions du marché. Elle assure aussi le développement de la structure, l'implication des salariés, l'élargissement de leurs compétences et l'évolution de leurs métiers.

Nous intervenons essentiellement en **intra-entreprises qu'en intra**. Nous nous imprégnons d'abord de votre activité et de vos pratiques à travers une analyse de l'existant. Ce qui vous permet de disposer **d'une formation sur-mesure**.

Notre équipe met tout en œuvre pour vous apporter des **solutions de formation et des services toujours plus performants et innovants**.

Nous sommes **agréés** prestataires de formation et référencés **data-dock**

Lotfi FARAH

COMMUNIQUER AVEC AISANCE

Objectifs :

- Découvrir les bases et les caractéristiques de la communication
- S'entraîner à mettre en application les techniques de communication dans les différentes situations professionnelles

Thèmes traités :

Le schéma de la communication
La communication verbale, non – verbale
L'écoute active et la reformulation
Le cycle de la communication...

Public :

Toute personne souhaitant s'approprier des outils de communication efficaces.

2 jours

ASSURER UNE ANIMATION DE GROUPE

Objectifs :

- Acquérir les méthodes pédagogiques de l'adulte en formation
- S'entraîner à l'animation et à la présentation structurée face à un groupe

Thèmes traités :

Le projet pédagogique
Les principales fonctions de l'animateur
Les différents supports d'animation
La gestion des perturbations et des situations difficiles...

Public :

Toute personne amenée à réaliser des animations de formation et des présentations institutionnelles en interne

3 jours

REUSSIR LE MANAGEMENT DE SON EQUIPE

Objectifs :

- Clarifier son rôle et sa fonction dans l'encadrement d'une équipe
- Acquérir des techniques pour animer plus efficacement les membres de l'équipe

Thèmes traités :

Le rôle et les fonctions du manager
Votre style de management
Les profils des collaborateurs
Les outils de coordination de l'équipe
La communication dans l'équipe

Public :

Toute personne souhaitant acquérir ou améliorer ses techniques d'animation d'équipe

2 jours

CONDUIRE L'ENTRETIEN D'APPRECIATION

Objectifs :

- S'approprier la méthodologie de l'entretien d'appréciation
- S'entraîner à conduire des entretiens en fonction des objectifs et attitudes des évalués

Thèmes traités :

L'objectif de l'entretien d'appréciation
Les différentes phases de l'entretien
Les techniques de communication et de négociation
La conclusion et le suivi de l'entretien
Utiliser le support d'appréciation

Public :

Toute personne ayant à conduire au moins un entretien d'appréciation annuel

2 jours

APPRENDRE A DELEGUER

Objectifs :

- Acquérir des outils et des méthodes pour pouvoir mieux déléguer au quotidien
- Développer un savoir – être et un savoir-faire pour réussir les délégations

Thèmes traités :

Les principes et la finalité de la délégation
Préparer la délégation, fixer les règles du jeu...
La circulation des informations
La confiance , le contrôle, l'évaluation des résultats
Gérer le refus de délégation

Public :

Toute personne amenée à déléguer (ligne descendante ou transversale)

2 jours

MOBILISER ET COACHER SON EQUIPE

Objectifs :

- Connaître le processus de coaching d'équipe
- S'entraîner à mobiliser son équipe à travers des outils pratiques

Thèmes traités :

Le rôle du coach
Les origines et caractéristiques de la motivation
Analyse de la situation, identifier les progrès à réaliser...
Négocier les plans de progrès et choisir les modes de suivi
Les compétences du coach

Public :

Toute personne responsable d'une équipe depuis plusieurs années et qui souhaite faire progresser ses collaborateurs

2 jours

DYNAMISER L'ACCUEIL DU CLIENT

Objectifs :

- Apprécier les enjeux de l'accueil dans la stratégie de l'entreprise
- Acquérir une méthode pour mener un entretien de qualité avec le client

Thèmes traités :

Les exigences et la satisfaction du client
La méthodologie de l'accueil physique et téléphonique
Le langage verbal et non verbal
Les effets du rapport positif avec la clientèle
La gestion des clients mécontents et insatisfaits

Public :

Toute personne en relation régulière avec la clientèle

2 jours

SUIVRE SON ACTIVITE AVEC LES TABLEAUX DE BORD

Objectifs :

- Apprendre à construire son tableau de bord pour pouvoir piloter ses activités
- Suivre sa performance et communiquer les résultats

Thèmes traités :

Utilité du tableau de bord
Les différents types d'indicateurs et leur choix
La mesure et les moyens
L'analyse des résultats et des écarts
Mode de présentation et de communication des données

Public :

Toute personne souhaitant suivre ses activités de façon structurée

2 jours

OPTIMISER SA CONDUITE DE REUNION

Objectifs :

- Acquérir les techniques pour conduire efficacement une réunion
- S'entraîner à mettre en pratique sur des situations simulées

Thèmes traités :

La préparation d'une réunion
L'objectif et le TOP de la réunion
L'animation de la réunion
La gestion des perturbateurs
Le compte – rendu de la réunion

Public :

Toute personne ayant à réaliser des réunions de façon régulière

2 jours

GERER SON TEMPS ET SON ENVIRONNEMENT

Objectifs :

- Organiser son temps et gérer son environnement en fonction de ses missions et de ses priorités
- Optimiser ses moyens de communication pour plus de rapidité

Thèmes traités :

La connaissance de la gestion de son budget temps
Les étapes pour changer ses pratiques
L'organisation et la planification de ses activités
L'utilisation de son agenda (électronique ou papier)
La gestion de son environnement professionnel

Public :

Toute personne souhaitant améliorer la gestion de son temps et de ses priorités

2 jours

NOTRE CYCLE MANAGER PLUS®

Nous vous proposons un cycle de formations à l'attention des managers. L'objectif étant pour eux de devenir de **véritables leaders et de développer une culture de progrès au sein de l'entreprise.**

CONTENU DU CYCLE

- | | |
|--|----------------|
| ▪ Les 7 habitudes de ceux qui réussissent | 1 jour |
| ▪ L'ABC de la communication | 2 jours |
| ▪ Le management d'équipe | 2 jours |
| ▪ La conduite de réunion | 2 jours |
| ▪ L'entretien d'appréciation annuel | 2 jours |
| ▪ Le tableau de bord d'activités | 2 jours |
| ▪ La gestion du temps et des priorités | 2 jours |

ORGANISATION DU CYCLE

- **Le cycle peut être planifié sur 3 à 4 mois afin de de réduire le temps d'indisponibilité de vos collaborateurs**
- **Une assistance durant les inter sessions**

NOS METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Nous allions des méthodes et des outils **interactifs** avec une approche aussi bien individuelle que collective. Nos techniques pédagogiques sont **participatives** afin de créer de **l'émulation dans le groupe**.

NOS METHODES PEDAGOGIQUES

Afin de susciter l'expression, les échanges et la créativité des participants, le consultant alterne tout au long des différentes formations :

Des apports théoriques

Des exercices individuels et en sous-groupes

Des jeux de rôles et mises en situation

Des débats interactifs

Des débriefings

Des réflexions à l'aide de l'outil **METAPLAN®**

Un classeur ou un livret pédagogique est remis au début de toutes nos formations.

NOS METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

NOTRE UTILISATION DE L'OUTIL METAPLAN®

Déjà utilisée par de grandes entreprises européennes, la **technique METAPLAN® permet d'amener les participants à formuler leurs idées, à préciser leurs objectifs et à structurer leur plan d'action.** Cette méthode très originale offre à tous les participants la possibilité de s'exprimer vraiment, de supprimer les blocages et de visualiser tous les avis émis. Enfin, elle est un formidable support pour le processus de recherche de solutions.

Le principe de base est la visualisation des idées exprimées par les participants. Celles-ci sont écrites sur des cartes elles-mêmes collées sur de grands panneaux. Elles peuvent être regroupées, enrichies, développées, contredites ... L'animateur organise les enchaînements, panneau après panneau.

Management de la Qualité

- Elaboration d'un système de management conforme au référentiel ISO 9001
- Mise en place d'une organisation qualité à partir des NF Service
- Aide à la création d'un système documentaire adapté au référentiel
- Recherche des indicateurs de performance pertinents
- Accompagnement à l'identification des processus organisationnels
- Mise en œuvre des dispositifs d'écoute client
- Mesure de la satisfaction clients
- Gestion du projet de certification qualité
- Audits des processus, produits, fournisseurs...
- Pilotage et maîtrise de l'amélioration continue
- Assurer votre communication qualité

NOTRE MODE D'INTERVENTION

Notre objectif premier est de **répondre à vos exigences** et de **satisfaire vos attentes** à travers :

- ❑ **Notre respect d'une déontologie** lors de nos interventions. Elle consiste en :
 - Une démarche personnalisée explicitée dans notre proposition
 - Une relation loyale avec nos clients
 - La prise en compte des objectifs fixés et le respect individuel
 - La garantie de la confidentialité des informations fournies
 - La conservation de l'indépendance de notre jugement professionnel

- ❑ **Nos priorités** pour mener à bien toutes nos missions, qui sont de :
 - Vous informer,
 - Vous orienter dans vos choix,
 - Vous aider à mettre en œuvre vos projets,
 - Vous former

REFERENCES CONTACTS

ALLIANZ, AIR CARAIBES, ANSART TP,
AS2PM, ATON, AUTO GM, BIOMETAL,
CESI, CREDIT AGRICOLE, FDME,
HAOUI, ITESCIA, Mr BRICOLAGE,
REGION CENTRE, S3M SECURITE,
TENESOL...

CONTACTS :

Lotfi FARAH : 06 19 60 53 02

Courriel : lotfi.farah@lf-consultants.com