

2020 - 2021

# Programme de

FORMATION



# COMMENT MANAGER LA NOUVELLE GÉNÉRATION ?

Disposer des éléments de mise à distance et d'analyse des comportements des nouvelles générations dans le cadre du travail

- Travail de repérage des croyances à propos des nouvelles générations : les croyances négatives et les croyances positives
- Présentation des conclusions des dernières enquêtes sur le thème de nouvelles générations de travail
- Apports de l'intervenant sur la fonction médiation et animation : de nouveaux rôles pour le manager et un positionnement à définir
- Proposition d'un modèle de management des jeunes en situation de travail : pour le développement de la performance et du bien-être au travail

Intervenant :  
**Alliance Form'Action**

**Mercredi  
7 octobre 2020**

**de 9h à 17h**

**à LANGRES**

**GRATUIT**



## PILOTER SON ACTIVITÉ AVEC LES BONS INDICATEURS

*Participez à cet atelier interactif et convivial*

- Comment définir mes indicateurs spécifiques ?
- Comment construire un tableau de bord efficace ?
- Comment automatiser le reporting de ma société ?

Intervenant :  
C.C.I.

Lundi  
12 octobre 2020  
de 10h30 à 12h  
à CHAUMONT

**GRATUIT**



## POUR LES FÊTES, SOYEZ VISIBLE SUR LE WEB !

*Participez à cet atelier interactif et convivial*

- Être visible pour attirer des clients
- Organiser un programme de fidélité efficace
- Sécuriser vos données

Intervenant :  
C.C.I.

Lundi  
16 novembre 2020  
de 10h à 12h  
à CHAUMONT

**GRATUIT**



# LA GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

## Connaître, comprendre et appréhender les situations difficiles

### - Comprendre pourquoi un interlocuteur est difficile

- L'expression de besoins non satisfaits
- L'effet miroir : en quoi suis-je responsable de l'attitude de mon interlocuteur ?
- Les 7 règles de gestion d'un public

### - Typologie de 20 personnalités difficiles

### - Identifier et gérer les personnalités difficiles

- Reconnaître les interlocuteurs « à problèmes »
- Les erreurs à éviter dans les relations difficiles
- Les techniques pour gérer chacune des responsabilités

### - Mise en situation

- Prendre de la distance et surmonter son stress
- Simulation de situations professionnelles réelles
- Application des techniques présentées
- Analyse des capacités des participants
- Conseils personnalisés

Intervenant :

Alliance Form'Action

23 & 30  
novembre 2020

de 9h à 17h

à CHAUMONT

**GRATUIT**



# SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL (recyclage)

## Formation de recyclage

(Tous les 2 ans après la formation initiale)

- Rappel général à la prévention
- Rappel de la protection en utilisant les notions développées dans la législation actuelle
- Rappel de comment reconnaître, sans s'exposer soi-même, les dangers persistants éventuels qui menacent la victime de l'accident et/ou son environnement
- Rappel de comment supprimer ou isoler le danger ou soustraire la victime du danger sans s'exposer soi-même
- Rappel de l'examen de la victime
- Rappel de comment être capable d'informer son responsable hiérarchique et/ou la (les) personne(s) chargée(s) de prévention dans l'entreprise, de la/des situation(s) dangereuse(s) repérée(s)
- Rappel de comment secourir : les gestes d'urgence selon les cas d'accidents

Intervenant :  
Alliance Form'Action

Vendredi  
27 novembre 2020

de 9h à 17h

à LANGRES

**GRATUIT**



# COMMENT ANTICIPER LES CONFLITS ET EN SORTIR PAR LE HAUT ?

*Acquérir les outils de lecture et d'analyse des situations de conflits*

## **Journée 1**

- Les conflits : de quoi parle-t-on ?
- Prévenir les conflits au travail par des pratiques managériales adaptées
- Prévenir les conflits dans les situations de communication

## **Journée 2**

- Mise en perspective des conclusions de la 1ère journée
- Les modes de résolution des conflits
- Applications : comment prévenir les conflits et en sortir par « le haut » ?

Intervenant :  
**Alliance Form'Action**

**2 & 16  
décembre 2020**

**de 9h à 17h**

**à LANGRES**

**GRATUIT**