



KEYFORM
& SOLUTIONS

CATALOGUE 2023

• • • • FORMATION – COACHING – CONSEIL • • • •



DE LA PROXIMITÉ DANS LA FORMATION

EDITO

L' évolution économique actuelle pousse les structures à repenser en permanence leur modèle pour répondre à des besoins nouveaux, mais aussi améliorer leur offre de services. Il est important de pouvoir compter sur des équipes impliquées et ouvertes. Des collaborateurs en capacité de comprendre, de suivre les changements comportementaux et attentes des clients et usagers.

Depuis maintenant 6 ans, KEY FORM & Solutions déploie une large gamme de formations initiales et continues au bénéfice de nos clients : dirigeants, cadres, salariés et demandeurs d'emploi.

Accompagner chaque client dans cette dynamique en offrant la possibilité d'actualiser, consolider et faire évoluer ses connaissances et compétences, tel est notre engagement quotidien.

Nous avons conçu ce catalogue dans cet objectif avec le souci constant d'offrir des prestations personnalisées, actualisées et innovantes. Afin d'être plus proches encore des attentes de chaque client, nous proposons en complément de nos formations, une offre de services en conseils et coaching.

Nous invitons chaque personne qui le souhaite à consulter notre site internet et à suivre notre actualité sur les réseaux sociaux. Nous enrichissons en effet, nos offres tout au long de l'année pour tenir compte de l'actualité et du contexte économique.

Merci pour la confiance.

NOS SOLUTIONS

FORMATION

Professionalisation et accompagnement des équipes

CONSEIL

Redéfinition des orientations stratégiques, organisationnelles et opérationnelles auprès des entreprises

COACHING

- Managérial
- D'équipe
- De dirigeant
- D'organisation
- Individuel

NOS SOLUTIONS

COACHING



OFFRES CIBLÉES

1

COACHING DE DIRIGEANTS

Développer son leadership :
motiver et fédérer l'équipe pour renforcer le sentiment d'appartenance

Allier performance et bien être au travail :

optimiser son organisation, gérer son stress et exprimer ses difficultés pour mieux rebondir

4

COACHING D'ÉQUIPE

Donner les moyens à chaque manager de réussir dans ses responsabilités stratégiques et opérationnelles

Accompagner les managers dans les différentes facettes de leur fonction :

conduite de réunion, entretien individuel, délégation, reporting, montée en compétences, gestion de conflits.

2

COACHING DE MANAGERS DE PROXIMITÉ

Développer ses compétences de manager :

communiquer avec assertivité, réaliser des prises de parole impactantes, impulser et accompagner le changement

5

CO-DÉVELOPPEMENT

Permettre aux organisations de trouver en elles-mêmes les ressources et les solutions pour résoudre les problématiques qu'elles rencontrent

Travailler sa vision d'entreprise :

donner du sens à son avenir et développer son organisation, dans une dynamique d'enjeux et d'actions

3

COACHING DE COLLABORATEURS

Accompagner les salariés confrontés à des changements professionnels (restructurations, mobilité...), ou à de nouvelles responsabilités

Maintenir l'employabilité de chacun et donner les moyens d'évoluer durablement au sein de son entreprise ainsi que sur le marché du travail

Faciliter la réussite opérationnelle de chacun

Contactez-nous pour plus d'informations :



02 30 96 68 40



contact@key-form.fr



LA MÉTHODE KEY FORM & SOLUTIONS

TECHNIQUE DE COACHING

COMPORTEMENTALE ET COGNITIVE-COMPORTEMENTALE

Le coaching comportemental n'est pas un coaching comme les autres. Il a pour vocation **de lever des freins ou des obstacles intérieurs** qui empêchent une personne d'atteindre ses objectifs.

Ce coaching repose sur 5 piliers

1

Construire
sa réalité

2

Vos problèmes ne
sont pas des faits

3

Vos problèmes
sont cognitifs

4

Vous pouvez
tout changer

5

Ne pas oublier

NOS SOLUTIONS

AUDIT-CONSEIL

ÉTAPES D'AUDIT

Contactez-nous
pour plus d'informations :



02 30 96 68 40



contact@key-form.fr

1

ANALYSER

Étudier l'environnement interne et externe
Ecouter les attentes des équipes
Observer les méthodes de travail

2

DIAGNOSTIQUER

Identifier les besoins et les attentes des collaborateurs
Définir ou confirmer le positionnement
Valider le périmètre d'intervention

3

CO-CONSTRUIRE

Préconiser des actions répondant aux problématiques
Échanger sur le contenu
Mettre en place le plan d'action

4

EVALUER

Mettre en place des outils d'évaluation
Analyser le retour des actions
Programmer les étapes de suivi
Réajuster le plan d'action si nécessaire
Déploiement global de la solution



LES DOMAINES D'EXPERTISE KEY FORM & SOLUTIONS

1

FORMATION

**Ingénierie
Digitalisation
Stratégie** de
compétences

2

RESSOURCES HUMAINES

Stratégie et
fonction RH
Environnement
et qualité de vie
au travail
Pilotage social
et négociation
collective

3

EXPÉRIENCE CLIENT

Optimisation
des parcours
d'achats
Définition
d'une signature
relationnelle
Innovation
d'offres et de
services

4

TRANSFORMATION MANAGÉRIALE

**Culture et
posture**
managériales
Process et outils
managériaux
Performance
opérationnelle et
sociale
Modernité
organisationnelle

5

COMMUNICATION & MARKETING DIGITAL

Stratégie de
marketing
**Plan de
communication**
Process et outils
digitaux

NOS SOLUTIONS

FORMATION

DOMAINES D'INTERVENTION



Bureautique



Management



Relation Client



**Efficacité
Professionnelle**



**Réseaux
Sociaux**



SOLUTIONS POUR SE FORMER



INTER ENTREPRISE

Pour s'enrichir des partages d'expérience des collaborateurs de plusieurs entreprises



INTRA ENTREPRISE

Une solution favorisant la cohésion d'équipe et le sentiment d'appartenance à l'entreprise



FORMATION INDIVIDUELLE

Pour les personnes souhaitant avoir une formation 100% personnalisée à leurs besoins et à leurs attentes



PROJET SUR MESURE

Pour créer, en présentiel ou distanciel, un projet 100% personnalisé répondant à vos besoins

NOS SOLUTIONS | FORMATION

LA PÉDAGOGIE KEY FORM & SOLUTIONS



A

Analyser

Etude de la demande de formation et du besoin exprimé et latent

C

Concevoir

Définition des objectifs de formation
Création du parcours de formation et formalisation

R

Réaliser

Animation du parcours de formation conformément à la commande

E

Évaluer

Évaluer l'atteinte des objectifs de formation, déterminés en amont, situer l'apprenant dans son apprentissage

SOLUTIONS DE FINANCEMENT



Particuliers

Pôle emploi

Autofinancement



Professionnels

L'entreprise

L'OPCO



OPCO MODE D'EMPLOI

Un OPCO, ou opérateur de compétences est un **organisme paritaire collecteur agréé**. Il accompagne et finance la formation professionnelle en France. En facilitant l'accès des actifs à des actions de formation, les OPCO permettent aux professionnels de mieux faire face aux **mutations technologiques, économiques et environnementales** de leur secteur d'activité.

Qu'est-ce que finance les OPCO ?

Un opérateur de compétences finance :

- la formation en alternance (contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation)
- Pro-A, un dispositif facilitant la reconversion ou l'évolution professionnelle qui a vu le jour suite à l'adoption de la loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel
- le plan de développement de compétences (frais pédagogiques, frais de déplacements, de restauration, d'hébergement et maintien de la rémunération des salariés)

Les OPCO sont donc des acteurs clés de la formation professionnelle. **Ils contribuent activement au financement de vos futures formations au même titre qu'un dispositif comme le CPF (Compte Personnel de Formation).**

LISTE DES 11 OPCO

- **AFDAS**
- **ATLAS**
- **Unifformation**
- **Opcommerce**
- **OPCO Santé**
- **OPCO Mobilités**
- **AKTO**
- **OPCO EP**
- **Constructys**
- **OPCO 2i**
- **OCAPIAT**

UNE EXPÉRIENCE DE FORMATION GARANTIE ET CERTIFIÉE :



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification Qualiopi a été délivrée
au titre des catégories d'actions suivantes :

ACTIONS DE FORMATION

ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE



KEY FORM & Solutions adhère aux Acteurs de la compétence



UNE EXPÉRIENCE DE FORMATION RECONNUE PAR NOS CLIENTS

“

J'ai suivi 2 formations avec 2 formateurs de qualité ! Je recommande ! Si vous voulez aller plus loin avec la communication digitale n'hésitez pas ! Merci encore !

Lénaïg T.

Formation claire, limpide et très agréable qui a permis d'aborder des sujets et astuces/conseils hyper pratiques. Merci à KEY FORM & Solutions et au formateur pour son accueil et écoute.

Stéphane L.

Journée très constructive. Formateur au top et très disponible.

Cléo C.

”

UNE EXPÉRIENCE DE FORMATION AU SERVICE DE VOTRE PERFORMANCE

La formation est un véritable levier stratégique de l'entreprise et un outil pour organiser la montée en compétence de ses collaborateurs. Nous avons à cœur d'accompagner les apprenants dans l'évolution de leur parcours professionnel. C'est pourquoi l'ensemble de nos formations sont individualisées et prennent en compte les besoins des entreprises et des apprenants.

Se former selon sa situation



Formation certifiante

Niveau : BAC au BAC +2
Public : Étudiant et réorientation professionnelle



Formation continue

Public : Salarié et demandeur d'emploi



Formation e-learning

Public : Salarié et demandeur d'emploi

Nous proposons également 5 autres thématiques : les réseaux sociaux, la bureautique, les outils collaboratifs, le management et l'efficacité professionnelle.

En tant que CFA, nous mettons un point d'honneur à accompagner nos apprenants dans la construction de leur avenir professionnel. Nous avons une équipe de formateurs experts et multidisciplinaires, de coachs professionnels, et d'ingénieurs pour construire des parcours professionnels clés en main.

Chaque profil, chaque demande, chaque parcours est pour KEY FORM & Solutions, source de richesse, de construction et de valeur ajoutée.



Parcours de formation

“ Je recommande vivement et fortement KEY FORM & Solutions. Une équipe à l'écoute et un accompagnement des plus sérieux tout au long de la formation.

Vincent B.

PARCOURS

- Bureautique Initiation
- Devenez un expert en relation client
- Maîtriser ses écrits professionnels et sa communication orale
- S'organiser et gérer son activité
- Gérer les conflits et les incivilités en entreprise
- Développer les réseaux sociaux de son entreprise
- Réussir sa prise de fonction de Manager de proximité



02 30 96 68 40



formation@key-form.fr



key-form.fr

Objectif(s)

- Utiliser l'environnement Windows 10 au quotidien
- Saisir et mettre en forme un document dans Word
- Saisir des données, effectuer des calculs, créer des tableaux, et graphiques dans Excel
- Réaliser, animer et présenter des diaporamas avec Powerpoint



Programme

- L'environnement Windows 10
 - L'affichage et la gestion des fichiers et dossiers
 - L'environnement commun aux applications Windows
 - Réseau et communication
 - Les outils système
 - Les applications intégrées
 - Rappel des principaux raccourcis clavier
- L'environnement de Microsoft Word
 - Découvrir l'interface de Microsoft Word
 - Gérer ses documents
 - Mettre en forme le texte
 - Mise en page et impression
- L'environnement de Microsoft Excel 2016
 - Présentation de Excel 2016
 - Saisie et manipulation de données
 - Mettre en forme des données
 - Calcul dans Excel
 - Les graphiques
 - Mise en page et impression
- L'environnement PowerPoint
 - Créer une présentation
 - Textes et objets textes
 - Gestion des objets
 - Les animations
 - Personnaliser la présentation
 - Le diaporama

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Connaissance de base de l'outil informatique

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : **2 semaines**

Lieu de formation

Inter :

KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :

France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Exercices pratiques
- Support pédagogique



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaire d'évaluation de la formation

42.00 h / 6.00 jour(s)

2240.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Prendre conscience des enjeux et de l'importance de la relation client (satisfaction, fidélisation...) pour l'entreprise et pour soi-même
- Intégrer les principes fondamentaux de la communication adaptée au téléphone
- Traiter ses appels professionnels avec efficacité
- Perfectionner et positiver son comportement face à son interlocuteur
- Maîtriser les méthodes et process de la fidélisation au profit d'une relation client de qualité
- Traiter ses appels professionnels avec efficacité



Programme

- Module - Assurer un accueil professionnel (1 et 2)
 - Harmoniser les pratiques liées à l'accueil physique et téléphonique
 - Les fondamentaux de la communication téléphonique
 - L'accueil téléphone : les étapes indispensables
 - Traiter les demandes avec méthode
 - Maîtriser les situations fragiles et les clients difficiles
- Module - Développer son aisance au téléphone
 - Quels sont les enjeux de la communication par téléphone ?
 - Les spécificités de la communication par téléphone
 - Les spécificités d'un entretien par téléphone en appels sortant ou entrant
 - Gérer ses entretiens au téléphone
- Module - Gérer la relation client avec efficacité
 - L'importance de la relation client pour fidéliser
 - Exploiter les besoins et attentes des clients
 - Connaître la valeur ajoutée de son entreprise et ses produits
 - Communiquer et argumenter sur sa valeur ajoutée
 - Faire face aux situations conflictuelles



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Mise en pratique à travers des cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Quiz en salle
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Mise en pratique
- Feuilles de présence.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Feuilles de présence
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation
- Questions orales ou écrites (QCM)

Profil Apprenant(s)

- Tout public
- Tout public

Pré-requis

- Aucun
- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 100%

Parcours - Maîtriser ses écrits professionnels et sa communication orale (Formation présentielle)

35.00 h / 5.00 jour(s)

1875.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Acquérir une méthodologie de la communication écrite
- Revoir certaines règles de syntaxe
- Bannir les fautes de grammaire et d'orthographe
- Stabiliser et améliorer son vocabulaire



Programme

- Module - Consolider le niveau de français (3J)
 - Grammaire & Orthographe
 - Vocabulaire
 - La communication
- Module - Rédiger des écrits professionnels (2J)
 - Préparer ses écrits en définissant des objectifs, une cible et un format
 - Se lancer dans la rédaction en fonction des objectifs et de la cible
 - Finaliser ses écrits



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation projetés
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Exposés théoriques
- Quiz en salle



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Séances d'écriture
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Mises en situation.
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 92%

49.00 h / 7.00 jour(s)

2650.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Réagir aux problèmes, aux émotions et aux autres facteurs de stress qui surviennent dans sa vie professionnelle
- Se donner les moyens pour gagner en assurance au quotidien, gage d'efficacité et de réussite professionnelles
- Prendre conscience de ses atouts et de ses difficultés
- Acquérir des outils pour renforcer sa posture et adopter une attitude positive
- Développer ses qualités d'animateur de réunion
- Reformuler et réguler les échanges



Programme

- Module - Gérer son temps pour être plus efficace
 - Identifier les principes de la maîtrise du temps
 - La structure d'une journée productive : prioriser ses tâches
 - Planifier la réalisation de vos tâches sur deux semaines
 - Choisir une technique adaptée à son activité
 - Dites NON lorsque cela est approprié
- Module - Gérer son stress efficacement
 - Qu'est-ce que le stress ?
 - Auto-diagnostic
 - Savoir lutter contre le stress
 - Diminuer le stress en situation professionnelle
- Module - Développer la confiance en soi
 - Travailler sa confiance
 - Définir ses objectifs pour gagner en confiance et en efficacité
 - Identifier sa relation à l'autre et l'améliorer
- Module - Animer une réunion
 - Identifier les différentes phases de la préparation d'une réunion
 - Savoir communiquer en amont de la réunion
 - Animer et piloter efficacement la réunion en gardant ses objectifs en vue
 - Identifier et prendre en compte les résistances au changement lors d'une réunion



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Vidéos
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 97%

35.00 h / 5.00 jour(s)

2130.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Analyser et désamorcer une situation difficile avec un client
- Maîtriser des outils de communication afin d'apaiser une situation
- Réagir physiquement à une situation délicate (posture, geste, ...)
- Retrouver ses ressources après une situation d'incivilité
- Anticiper les tensions et conflits dans un environnement professionnel
- Gérer les conflits et ses émotions en entreprise
- Analyser un besoin par l'écoute active
- Apporter une solution et obtenir l'adhésion du client
- Réaliser des actions de fidélisation
- Communiquer efficacement



Programme

- Module - Réceptionner et traiter les réclamations clients
 - La réclamation client : définition et enjeux
 - Communiquer efficacement lors du traitement d'une réclamation
 - Analyser les besoins du client avec méthode
 - Apporter une solution satisfaisante
 - Mise en pratique professionnelle
- Module - Faire face aux incivilités
 - Qu'est ce que l'incivilité ?
 - Analyser la situation
 - Le(s) comportement(s) à adopter
- Module - Comprendre et gérer une situation conflictuelle
 - Comprendre les mécanismes du conflit et prévenir la montée du conflit
 - Analyser une situation organisationnelle du conflit et activer son leadership
 - Faire face à la violence et à l'agressivité et éviter les jeux psychologiques
 - Sortir du conflit par la négociation ou par la médiation



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise en situation
- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Quiz
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 92%

21.00 h / 3.00 jour(s)

1050.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Comprendre l'enjeu des réseaux sociaux pour développer l'image de son entreprise
- Appliquer les bases de la relation client pour prospecter et fidéliser sa communauté
- Créer et sécuriser son compte professionnel sur Instagram et sa page professionnelle Facebook
- Animer et fidéliser sa communauté grâce à des publications attractives et professionnelles
- Promouvoir son activité sur Facebook avec des publicités ciblées



Programme

- Module - Mettre en place une stratégie Social Media
 - Mesurer les enjeux des réseaux sociaux dans le développement de son activité professionnelle
 - Animer sa communauté à l'aide une communication pertinente et efficace
 - Communiquer efficacement
- Module - Utiliser Facebook pour son entreprise
 - Découvrir Facebook et les spécificités pour les pros
 - Configurer et sécuriser sa page Facebook
 - Animer efficacement sa communauté
 - Promouvoir sa page et suivre son évolution
- Module - Utiliser Instagram pour son entreprise
 - Découvrir Instagram et ses fonctionnalités pour les pros
 - Créer et sécuriser son compte Instagram
 - Créer des publications performantes en appliquant les bases de la relation client
 - S'organiser pour gagner en efficacité
 - Booster sa visibilité et suivre ses performances



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation

Profil Apprenant(s)

- Dirigeants
- Salariés

Pré-requis

- Etre utilisateur des réseaux sociaux

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 93%

63.00 h / 9.00 jour(s)

3564.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Développer son leadership
- Développer ses compétences d'animateur de réunion
- Gagner en assurance au quotidien, gage d'efficacité et de réussite professionnelles
- Réagir aux problèmes, aux émotions et aux autres facteurs de stress qui surviennent dans votre vie professionnelle
- Comprendre les enjeux du métier de Manager
- Développer son leadership
- Communiquer efficacement avec son équipe
- Piloter et suivre l'activité



Programme

- Module Les bases pour Manager - 3 jours
 - Les fondamentaux du management
 - Affirmer sa posture de Manager
 - Communiquer avec assurance et bienveillance
 - Mobiliser et motiver son équipe
 - Piloter l'activité et suivre l'évolution
 - Gérer les situations délicates
 - Etablir son plan de progression personnel
- Module Animer une réunion - 2 jours
 - Identifier les différentes phases de la préparation d'une réunion
 - Savoir communiquer en amont de la réunion
 - Animer et piloter efficacement la réunion en gardant ses objectifs en vue
 - Identifier et prendre en compte les résistances au changement lors d'une réunion
- Module Développer la confiance en soi - 2 jours
 - Travailler sa confiance
 - Définir ses objectifs pour gagner en confiance et en efficacité
 - Identifier sa relation à l'autre et l'améliorer
- Module Gérer son stress - 2 jours
 - Qu'est-ce que le stress
 - Auto -diagnostic
 - Savoir lutter contre le stress
 - Diminuer le stress en situation professionnelle



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).

Profil Apprenant(s)

- Tout public
- Tout public

Pré-requis

- Aucun
- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme établissement ERP 5
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès :

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Dispositif sur mesure

Parcours Réussir sa prise de fonction de Manager de proximité (Formation présentielle)

63.00 h / 9.00 jour(s)

3564.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Développer son leadership
- Développer ses compétences d'animateur de réunion
- Gagner en assurance au quotidien, gage d'efficacité et de réussite professionnelles
- Réagir aux problèmes, aux émotions et aux autres facteurs de stress qui surviennent dans votre vie professionnelle
- Comprendre les enjeux du métier de Manager
- Développer son leadership
- Communiquer efficacement avec son équipe
- Piloter et suivre l'activité



Moyens pédagogiques et techniques

- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise en situation
- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Quiz
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public
- Tout public

Pré-requis

- Aucun
- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme établissement ERP 5
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès :

Lieu de formation

Inter :

KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :

France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Dispositif sur mesure



Bureautique

“ Merci pour cette journée constructive et cette formation tout en bonne humeur. J'ai hâte de mettre en pratique ces nouvelles pistes. Bonne continuation et peut-être à bientôt !

Paul A.

”

FORMATIONS

- **Maîtriser la suite Microsoft 365**
- **Maîtriser la messagerie Outlook**
- **Excel (Niveau initiation ou intermédiaire ou perfectionnement)** ●
- **Word (Niveau initiation ou intermédiaire ou perfectionnement)** ●
- **PowerPoint** ●
- **Windows** ●

● Cette formation peut se faire dans un parcours de formation (voir page 14).



02 30 96 68 40



formation@key-form.fr



key-form.fr

14.00 h / 2.00 jour(s)

599.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Explorer le portail Office.com
- Découvrir les principales fonctionnalités de Microsoft 365
- Utiliser OneDrive
- Synchroniser ses documents
- Travailler en collaboration
- Naviguer dans l'aide en ligne



Programme

- Déroulé de la formation
 - L'environnement de Microsoft 365
 - Les apports de Microsoft 365 aux logiciels installés sur les postes
 - La messagerie avec Outlook Online
 - Le calendrier et les tâches dans Microsoft 365
 - Utilisation de Word, Excel et PowerPoint Online
 - Utilisation de OneDrive
 - Planifier et animer des réunions avec Teams
 - Prendre des notes avec OneNote Online



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Exposés théoriques
- Exercices



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Connaissance de l'environnement Windows et du pack Office

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : **2 semaines**

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%

Objectif(s)

- Gérer sa boîte de réception Outlook, ses messages et leurs pièces jointes
- Créer et utiliser un carnet d'adresses
- Utiliser son calendrier pour gérer son planning



Programme

- L'environnement Outlook
 - Les menus et onglets
 - Créer et envoyer un message
 - Consulter sa messagerie, répondre, transférer ses messages
 - Joindre un fichier
 - Créer une signature personnalisée
- La boîte de réception et les messages
 - Les différents champs (A, De, Cc et Cci)
 - Les accusés de réception
 - Annuler l'envoi d'un message
 - Utiliser la recherche rapide
 - Spams et autres messages indésirables
 - Se désabonner d'une newsletter
- Les contacts et groupes de contacts
 - Créer des listes de contacts
 - Ajouter un contact depuis un message reçu
 - Créer un groupe de contacts pour envoyer un message à plusieurs personnes
 - Envoyer des contacts ou des cartes de visite par messagerie
- Le calendrier
 - Choisir un affichage du calendrier adapté
 - Créer un rendez-vous, le modifier, le déplacer, le supprimer
 - Créer un événement périodique
 - Partager un calendrier
 - Ajouter un calendrier
 - Afficher plusieurs calendriers
 - Envoyer une plage de dates du calendrier par email

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Connaissance de base de l'environnement Windows

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : **2 semaines**

Lieu de formation

Inter :

KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :

France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Exposés théoriques
- Exercices pratiques



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaires d'évaluation de la formation

Objectif(s)

- Maîtriser les fonctions principales du logiciel
- Structurer des tableaux en intégrant des calculs et des représentations graphiques



Programme

- L'environnement de Microsoft Excel
 - La fenêtre d'Excel
 - barre d'outils d'accès rapide et le ruban
 - Les modes d'affichage et la structure des feuilles de calcul
 - Les options d'Excel
- Les fondamentaux
 - Les formes du pointeur de la souris
 - Les modes de déplacements (souris, clavier...)
 - Les sélections contiguës et discontinues
 - Les raccourcis clavier
- Saisie et manipulation de données
 - Les différents types de données (texte, nombres, dates...)
 - Créations de tableaux
 - Saisir, modifier, copier et déplacer
 - Enregistrer un classeur
- Mettre en forme des données
 - Mise en forme manuelle
 - Mise en forme conditionnelle
- Calcul dans Excel
 - Les références des cellules (absolues, mixtes et relatives)
 - Les calculs manuels
 - L'assistant fonction
 - Les fonctions Statistiques (Somme, Moyenne, Min, Max,...)
 - Les fonctions Logiques (Si, Et, Ou,...)
 - Calcul d'un pourcentage
- Les graphiques
 - Créer des graphiques simples à l'aide de l'assistant
 - Changer la mise en forme
- Mise en page et impression
 - Aperçu et gestion des sauts de page
 - Définir les zones d'impression
 - Aperçu avant l'impression

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Connaissance de l'environnement Windows

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :

KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :

France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 98%



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Exposés théoriques
- Exercices



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Objectif(s)

- Gagner du temps dans la construction et la présentation de ses tableaux
- Exploiter et analyser une liste de données
- Utiliser toutes les fonctions de base d'Excel en environnement professionnel
- Créer des formules manuelles et utiliser les fonctions afin d'automatiser les calculs
- Mettre en page et imprimer ses tableaux



Programme

- Personnaliser son environnement
 - La barre d'accès rapide
 - Les options d'Excel
- Gestion des classeurs
 - Enregistrer des modèles et partager un classeur
 - Protéger des feuilles ou un classeur
- Les calculs
 - Les formules manuelles
 - Les références relatives, absolues et mixtes
 - Recopier une formule
 - Les balises actives
 - Créer des séries personnalisées
- Les fonctions
 - Fonctions statistiques et logiques (si, et, ou, ...)
 - Fonctions de dates (aujourd'hui, datedif, ...)
- Les mises en forme
 - Utiliser et créer des styles
 - La mise en forme automatique et conditionnelle
 - Les outils complémentaires
 - Les outils de dessin, les liens hypertextes et les commentaires
- Les graphiques
 - Créer et mettre en forme un graphique
 - Enregistrer un modèle de graphique
 - Introduction aux bases de données
- Les fondamentaux
 - Identifier une base de données de manière dynamique
 - Analyser les données avec le tableau croisé dynamique
- Les impressions
 - Personnaliser les en-têtes et pieds de page
 - Définir les sauts de pages, répéter des en-têtes



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Méthode démonstrative
- Mise en pratique à travers des cas concrets
- Échanges de pratique



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Connaissance de base de Windows et notions de base d'Excel

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : **2 semaines**

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 97%

Objectif(s)

- Utiliser les fonctions avancées d'Excel en environnement professionnel
- Automatiser la présentation des tableaux pour gagner du temps
- Exploiter les outils de prévision et de simulation
- Préparer, organiser et contrôler les données pour en faciliter l'analyse



Programme

- Rappels des fondamentaux
 - L'environnement d'Excel
 - Les références des cellules (absolues, mixtes et relatives)
- Bases de données et Tableaux Croisés Dynamiques
 - Structure et contraintes d'une base de données
 - Trier, filtrer, éliminer les doublons
 - Analyse des données avec un tableau croisé dynamique
 - Mise en forme d'un tableau croisé dynamique
 - Regrouper et extraire des informations grâce au tableau croisé
 - Champs et éléments calculés
 - Actualiser des données
 - Créer des graphiques croisés dynamiques
- Les fonctions avancées
 - Fonctions conditionnelles (Si, Somme.si, Nb.si, ...)
 - Fonctions statistiques (Somme, Moyenne, Nb, Max, Min, Rang, ...)
 - Fonctions de texte (Gauche, Droite, Trouve, NbCar, Stxt, ...)
 - Fonctions de recherche (RechercheV, Index, Equiv, ...)
 - Fonctions de date/heure (Date, Aujourd'hui, Datedif, ...)
- Utilisation des noms
 - Nommer des cellules ou des plages de cellules
 - Utiliser des noms dans les fonctions
 - La gestion des noms virtuels
- Les graphiques
 - Personnaliser un graphique
 - Les graphiques complexes
- Les outils de simulation
 - La valeur cible
 - La table à double entrée
- La protection des données
 - Protéger une feuille
 - Protéger un classeur



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Méthode démonstrative
- Mise en pratique à travers des cas concrets
- Échanges de pratique



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certification PCIE au terme de la formation (Code CPF : 146867)

Profil Apprenant(s)

- Utilisateur désirant maîtriser les fonctions avancées du logiciel

Pré-requis

- Connaissance intermédiaire du tableur d'Excel

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : **2 semaines**

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 97%

Objectif(s)

- Utiliser toutes les fonctions de base de Microsoft Word en environnement professionnel
- Créer et mettre en page des courriers simples
- Créer des tableaux



Programme

- L'environnement de Microsoft Word
 - Découvrir l'interface de Microsoft Word
 - La barre d'outils d'accès rapide et le ruban
 - Les modes d'affichage (normal, page, lecture, plan, web)
- Gérer ses documents
 - Gérer et organiser ses documents (ouvrir/fermer/enregistrer)
 - Exploiter les versions antérieures
 - Enregistrer un document au format PDF
- Les fondamentaux
 - Saisie au kilomètre
 - Les formes du pointeur de la souris
 - Les modes de déplacements (souris, clavier...)
 - Les sélections contiguës et discontinues
 - Les raccourcis clavier
 - Utiliser le correcteur orthographique
 - Les insertions automatiques
- Mettre en forme le texte
 - Mise en forme de caractères et de paragraphes
 - Insérer des tabulations, des puces ou des numéros
 - Les bordures et trames
 - Créer des tableaux
- Mise en page et impression
 - Insérer en-tête et pied de page
 - Définir les marges et l'orientation de la page (portrait, paysage)
 - Insérer des sauts de page et des sauts de section
 - Imprimer le document

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Connaissance de base de Windows

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : **2 semaines**

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Exposés théoriques
- Exercices pratiques



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Objectif(s)

- Utiliser toutes les fonctions de base de Microsoft Word en environnement professionnel



Programme

- Rappels des fondamentaux
 - Rappel interface et environnement
 - Création, enregistrement, gestion d'un document
 - Les raccourcis clavier
 - Les sélections et déplacements
- La mise en forme d'un document
 - Mise en forme de caractères
 - Mise en forme de paragraphes (retraits, alignements, espacements, colonnes)
 - Insérer des tabulation, puces ou des numéros
 - Les en-têtes et pieds de page
 - Sauts de page et sauts de section
 - Thèmes et modèles
 - Fusionner des documents
- Les tableaux
 - Créer un tableau
 - Mettre en forme un tableau
 - Dessiner un tableau à main levée
- Le publipostage
 - La base de données
 - Créer un publipostage avec/sans assistant
 - Créer des étiquettes



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Exposés théoriques
- Exercices pratiques



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Connaissance de base du traitement de texte Word.

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : **2 semaines**

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%

14.00 h / 2.00 jour(s)

599.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Savoir accélérer la production de documents répétitifs grâce aux possibilités d'automatisation de Word
- Gérer vos documents longs et faciliter la création de courriers grâce au publipostage



Programme

- Rappel des notions de base
 - Mise en forme
 - Mise en page
- Publipostage
 - La base de données
 - Outils Fusion
 - Créer un publipostage avec/sans assistant
 - Filtrer les données
 - Fusionner vers des documents ou vers l'imprimante
 - Créer des étiquettes
- Les styles
 - Le volet Styles (mise en forme)
 - Gérer ses styles (créer, modifier, supprimer)
 - Organiser ses styles d'un document à un autre
- Gestion de documents longs
 - Le mode Plan
 - Créer et gérer les styles (numérotation, mise en forme...)
 - Créer et mettre à jour une table des matières
- Insertion d'objets graphiques
 - Insérer et gérer les images
 - Insérer un WordArt
 - Insérer des objets (formes automatiques, zones de textes, organigrammes, diagrammes)
 - Mettre en forme les graphismes
- Fonctions avancées
 - Insérer un tableau Excel
 - Protéger un document
 - Transformer un document Word en PDF



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Vidéos
- Exposés théoriques
- Quiz en ligne
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Connaissance des fondamentaux du traitement de texte Word

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : **2 semaines**

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%

Objectif(s)

- Maîtriser les fonctionnalités de PowerPoint pour vos présentations
- Concevoir un diaporama avec du texte, des graphiques et des images
- Utiliser les masques de diapositives pour accélérer la conception
- Intégrer des sources externes
- Animer et diffuser la présentation



Programme

- L'environnement
 - Découvrir l'interface de Microsoft Word
 - L'environnement de Microsoft Powerpoint
 - La barre d'outils d'accès rapide
 - Le ruban
 - Les différents modes de travail
 - Les outils
- Créer une présentation
 - Méthode de travail
 - Créer le plan de la présentation
 - Appliquer un modèle de présentation
 - Modifier la structure des diapositives
- Textes et objets textes
 - Gestion des zones de texte
 - Les mises en forme
- Gestion des objets
 - Insérer des objets (formes, images, tableaux, graphiques, son, vidéos, ...)
 - Mettre en forme les objets (alignements, superposition, rotation, ...)
- Les animations
 - Définir les effets de transitions
 - Animer les objets
 - Insérer des boutons d'actions
- Personnaliser la présentation
 - Les liens hypertextes
 - Les liens avec Word ou Excel
- Le diaporama
 - Gérer les diapositives
 - Définir le mode de défilement



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Exposés théoriques
- Exercices pratiques



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public souhaitant concevoir des diaporamas

Pré-requis

- Connaissance de base de l'environnement Windows.

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : **2 semaines**

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%

Objectif(s)

- Prendre en main son ordinateur et la bureautique
- Pratiquer l'environnement Windows 10
- Organiser votre bureau
- Gérer plusieurs applications



Programme

- La nouvelle interface Windows 10
 - Ecran de verrouillage
 - Menu démarrer
 - Définir les raccourcis vers les principaux programmes
 - Régler les "tuiles" du volet droit (ajout, suppression, ...)
 - Rechercher des programmes, des fichiers
 - La barre d'icônes (charms bar) et la snap bar
 - Les vignettes et leur gestion (l'app bar)
 - Recherche universelle (Cortana)
 - Activer/désactiver le Mode tactile
- L'affichage et la gestion des fichiers et dossiers
 - L'explorateur de fichiers et la gestion des supports de stockage
 - Gestion des fichiers et des dossiers
 - Compresser/décompresser un fichier ou dossier
 - Changer l'application associée à un type de fichier
- L'environnement commun aux applications Windows
 - Ouvrir et fermer une application
 - Gérer les fenêtres (taille, réorganisation, navigation, ...)
 - Les menus, ruban, boîtes de dialogue
- Réseau et communication
 - Accéder aux ressources du réseau
 - Partager des données sur le réseau
- Les outils système
 - Le gestionnaire des tâches
 - Installer et désinstaller un programme
 - Gérer les sauvegardes et les restaurations
- Les applications intégrées
 - L'outil Capture d'écran et Lecteur PDF intégré
 - Applications One Drive, Courrier, Photos, Musique et Contacts
 - Le navigateur Internet : Microsoft Edge
- Rappel des principaux raccourcis clavier

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Connaissance de base de l'environnement Windows

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :

KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :

France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Exposés théoriques
- Exercices



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Relation client



“ Les yeux fermés, pour se former à la relation clientèle à Rennes c’est le top. Equipe dynamique et l’écoute. Toujours présents, techniques d’apprentissage ludiques avec des mises en situations qui permettent d’apprendre de ses erreurs.

Emma C.

”



02 30 96 68 40



formation@key-form.fr



key-form.fr

FORMATIONS

- **Gérer la relation client avec efficacité** ●
- **Assurer un accueil professionnel au téléphone** (Niveau 1 et 2) ●
- **Développer son aisance au téléphone** ●
- **La relation commerciale pour les non commerciaux**
- **Double écoute et débriefing d’un appel téléphonique**
- **Faire face aux incivilités** ●
- **Prévenir et gérer les situations difficiles en relation client / usager** ●
- **Réceptionner et traiter les réclamations en multicanal** ●
- **Mieux vendre ses produits et services**
- **Maîtriser les techniques commerciales**
- **Accueillir et accompagner un client ou un usager**

● Cette formation peut se faire dans un parcours de formation (voir page 14).

7.00 h / 1.00 jour(s)

450.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Prendre conscience des enjeux et de l'importance de la relation client (satisfaction, fidélisation...) pour l'entreprise et pour soi-même
- Maîtriser les méthodes et process de la fidélisation au profit d'une relation client de qualité



Programme

- L'importance de la relation client pour fidéliser
 - Estimer la valeur du client pour l'entreprise et pour moi dans ma fonction quotidienne
 - Inscrire la fidélisation des clients dans un projet global d'entreprise
 - Fidélisation et historique de collaborations avec le client
- Exploiter les besoins et attentes des clients
 - Identifier les différents acteurs chez le client : leurs rôles, leur zone et leur pouvoir d'influence, ainsi que leurs besoins pour les fidéliser
 - Distinguer le client satisfait du client fidélisé
 - La découverte du degré de satisfaction et de fidélité de ses clients
 - Analyser la perception qu'ont les clients des points forts et des points faibles des différents services – produits de l'entreprise
 - Identifier les causes de «non-fidélité » des clients
 - La remontée client, comment la réaliser et vers quel interlocuteur ?
- Connaître la valeur ajoutée de son entreprise et ses produits
 - La notion de valeur ajoutée
 - Les composants de la valeur ajoutée pour ses clients
 - Créer de la valeur ajoutée fidélisante
- Communiquer et argumenter sur sa valeur ajoutée
 - Le schéma de Jakobson
 - Les méthodes de communication interpersonnelle pour convaincre
- Faire face aux situations conflictuelles
 - Définition du conflit, la différence entre un problème, une tension, une crise et un conflit
 - Faut-il éviter les conflits ?
 - La dynamique conflictuelle, le triangle de Karpman
 - 5 méthodes pour gérer les conflits
 - L'assertivité et l'approche DESC
 - Mettre en place les nouvelles règles du jeu

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :

KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :

France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 9.8/10



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Quiz



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Mise en pratique

14.00 h / 2.00 jour(s)

710.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Traiter ses appels professionnels avec efficacité



Programme

- Les fondamentaux de la communication téléphonique
 - Le langage verbal au téléphone, adapter sa voix (rythme, dynamisme, volume)
 - Le vocabulaire conventionnel adapté au téléphone
 - Focus sur la notion de langage positif
- Harmoniser les pratiques liées à l'accueil téléphonique
 - Phrases d'introduction et de présentation de l'entreprise
 - Process lié à la gestion des appels : comment gérez-vous les appels ou les débordements ?
 - Utilisation d'un vocabulaire commun : savoir déterminer les phrases clés liées à l'accueil téléphonique
- L'accueil téléphone : les étapes indispensables
 - La réception téléphonique, transmettre une image professionnelle
 - Le transfert d'appel en entreprise
 - Les techniques permettant de prendre un message
 - La mise en attente
 - La gestion des doubles appels



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 98%

7.00 h / 1.00 jour(s)

370.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Gérer ses appels professionnels avec efficacité
- Adapter son discours à la demande des interlocuteurs



Programme

- Identifier les fondamentaux de la communication téléphonique
 - Le langage verbal au téléphone, savoir adapter sa voix (rythme, dynamisme, volume)
 - Le vocabulaire conventionnel adapté au téléphone
 - Focus sur la notion de langage positif
- Traiter les demandes avec méthode
 - Savoir accueillir et identifier son interlocuteur
 - Identifier le service attendu par son interlocuteur
 - Proposer une solution ou un rappel
- Maîtriser les situations fragiles et les clients difficiles
 - La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
 - Les différents types d'interlocuteurs
 - Retour sur le principe d'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
 - Les fondamentaux de l'argumentation au service de l'accueil téléphonique
 - La réponse aux objections
 - Mieux contrôler ses émotions et gérer son stress
 - Les techniques pour limiter ou apaiser les tensions au téléphone



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 97%

14.00 h / 2.00 jour(s)

710.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Traiter ses appels professionnels avec efficacité
- Intégrer les principes fondamentaux de la communication adaptée au téléphone
- Recueillir les informations nécessaires au traitement professionnel d'un appel téléphonique
- Mener de façon active un entretien téléphonique
- Perfectionner et positiver son comportement face à son interlocuteur



Programme

- Quels sont les enjeux de la communication par téléphone ?
 - Pourquoi travailler sa communication par téléphone ?
 - Quel est l'impact auprès de ses interlocuteurs ?
 - Quels sont les droits et missions des collaborateurs d'une entreprise ?
 - Les avantages et les inconvénients du téléphone : l'objet d'un appel
- Les spécificités de la communication par téléphone
 - Les principes de communication par téléphone
 - La communication non verbale (ton, tic et sourire)
 - L'écoute active et passive
 - Le vocabulaire positif et les mots noirs
 - L'image virtuelle
- Les spécificités d'un entretien par téléphone en appels sortant ou entrant
 - Savoir prendre un appel avec professionnalisme et personnaliser son appel
 - Découvrir les besoins de son interlocuteur avec méthode (écoute, questionnement, reformulation)
 - Bâtir et argumenter sa réponse
 - Appliquer les techniques de base du traitement des objections et savoir recentrer un entretien
 - Quand et comment conclure ?
 - Les bonnes pratiques : truc et astuces
- Gérer ses entretiens au téléphone
 - Développer son empathie en appliquant les principes de la communication positive
 - Renforcer son assertivité grâce à quelques repères
 - Gérer le timing d'un entretien : prendre le temps nécessaire pour en gagner sans s'éparpiller
 - Identifier les différentes typologies d'interlocuteurs
 - Mieux gérer ses émotions et prendre du recul
 - Les techniques de gestion des tensions au téléphone

Profil Apprenant(s)

- Tout public souhaitant développer la qualité de ses appels

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction en 2020 : 9.2/10



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Quiz
- Mise en pratique à travers des cas concrets



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation

14.00 h / 2.00 jour(s)

710.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Intégrer les principes fondamentaux de la relation commerciale adaptés au téléphone
- Recueillir les informations nécessaires au traitement commercial d'un appel téléphonique
- Mener de façon active un entretien commercial sans objectif de réalisation
- Perfectionner et positiver son comportement face à un client



Programme

- Retour sur les enjeux de la relation client pour une entreprise
 - Un peu de marketing : l'évolution des marchés et de la notion de relation client
 - Les finalités et les enjeux du processus commercial
 - Mieux se connaître pour mieux vendre ou mieux communiquer : Quels sont mes points forts et mes axes de progrès ?
 - Pourquoi assurer le relai d'un service commercial déjà mis en place ? En quoi mon activité peut-elle être source de business ?
- Les spécificités de la communication par téléphone
 - Les principes de communication au téléphone : la communication verbale et non verbale
 - L'adaptation du ton et du rythme verbal, la fluidité de son discours
 - L'écoute active au service de la relation client
 - Le vocabulaire positif et la notion d'image virtuelle
- Les spécificités d'un entretien commercial au téléphone en appel sortant ou entrant
 - Découvrir les besoins d'un prospect/client avec méthode et tact dans le cadre d'un appel non commercial
 - Oser questionner son interlocuteur grâce aux techniques de questionnement
 - Identifier les attentes ou les besoins d'un client ou prospect, repérer les signaux et les freins à l'achat
 - Présenter son offre à partir de vos connaissances
 - Quand et comment conclure ? Engager son client vers une intention d'achat ou une action
- Gérer ses entretiens au téléphone : outils et bonnes pratiques
 - Développer son empathie, travailler la confiance de son interlocuteur
 - Renforcer son assertivité grâce à quelques repères
 - Identifier les différentes typologies de vos interlocuteurs
 - Mieux gérer ses émotions et prendre du recul face à certaines situations



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Mises en situation



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Attestation de formation

Profil Apprenant(s)

- Tout salarié des services annexes ou connexes du département commercial (SAV, ADV, logistique, comptabilité,...)

Pré-requis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : prochainement disponible

21.00 h / 3.00 jour(s)

1260.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Assurer des doubles écoutes et gérer un débriefing téléphonique à partir d'un plan structuré
- Concevoir et qualifier une grille d'évaluation d'appel
- Conduire le débriefing et équilibrer le temps entre « Parler » et « Faire Parler »
- Acquérir les outils pour que les débriefings soient des entretiens efficaces et constructifs



Programme

- Concevoir et exploiter une grille d'évaluation dans le cadre d'un débriefing par téléphone
 - Le choix des items d'évaluation de l'appel téléphonique
 - Établir et tenir un tableau de bord
- Animer les débriefings avec efficacité et objectivité
 - Gérer le contenu et le déroulement du débriefing
 - Analyse d'appel enregistré et retranscription par le manager
 - Les règles pour être à l'aise et faire passer des messages
 - Proposition de plan de progrès pour accompagner le téléconseiller dans une démarche d'amélioration
- Gérer ses entretiens au téléphone : outils et bonnes pratiques
 - Planifier et programmer les débriefings
 - Développer son empathie, travailler la confiance de son interlocuteur
 - Renforcer son assertivité grâce à quelques repères
 - Identifier les différentes typologies de vos interlocuteurs
 - Mieux gérer ses émotions et prendre du recul face à certaines situations



Equipe pédagogique

Nos formateurs sont des experts reconnus dans leur métier.



Moyens pédagogiques et techniques

- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Quiz



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Mise en pratique

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 9.9/10

14.00 h / 2.00 jour(s)

840.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Analyser et désamorcer une situation difficile avec un client
- Maîtriser des outils de communication afin d'apaiser une situation
- Savoir réagir physiquement à une situation délicate (posture, geste, ...)
- Adopter les principes de communication relationnelle
- Retrouver ses ressources après une situation d'incivilité



Programme

- Qu'est ce que l'incivilité ?
 - Comment la définir : ses causes et ses formes
 - Apprendre à la connaître puis à la reconnaître : comment ça marche ?
- Analyser la situation
 - Le comportement du client
 - Repérer la source du problème
- Le(s) comportement(s) à adopter
 - Sur le moment : Le langage à utiliser, les mots à éviter
 - Les gestes, postures et attitudes à adopter
 - Après : Le débriefe (avec des collègues, avec sa hiérarchie) : différencier les faits des opinions et des sentiments
 - Comment prendre du recul et garder confiance
 - Analyse de pratique : le cycle de Kolb
 - Tirer parti de la situation : ce qu'il faut retenir



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise en situation



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Profil Apprenant(s)

- Personnes en relation avec du public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : prochainement disponible

7.00 h / 1.00 jour(s)

450.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Adopter une posture de service
- S'adapter au contexte et à l'interlocuteur
- Conduire l'entretien de manière directive avec assertivité
- Gérer son stress et ses émotions pour conserver son calme



Programme

- Caractériser les situations conflictuelles
 - Définition de l'escalade du conflit
 - Les situations conflictuelles les plus courantes en relation client
 - Les facteurs favorisant les situations conflictuelles
 - Les conséquences des situations conflictuelles : pour le professionnel, pour le client ou l'utilisateur, pour l'entreprise
 - Réaliser un inventaire de ses propres expériences conflictuelles professionnelles
- Communiquer efficacement avec le client/usager en cas de conflit
 - Les 3 niveaux de communication et l'impact de la communication non verbale
 - Pratiquer une écoute active et reformuler pour manifester sa considération au client
 - Faire preuve d'empathie et s'exprimer avec assertivité pour conserver le dialogue avec le client tout en se faisant respecter
 - Les bonnes pratiques et erreurs à éviter
- Le rôle des émotions et de son contexte personnel
 - Identifier les émotions, et leurs caractéristiques
 - Le cadre de référence et ses conséquences dans le rapport à autrui
 - Prendre du recul pour ajuster ses réactions et limiter son implication personnelle
- Apaiser le conflit et conclure de manière positive
 - S'excuser avec justesse et professionnalisme
 - Valoriser la solution apportée dans le sens client
 - Les compensations ou gestes commerciaux au service de la fidélisation client
 - Les "issues de secours"
- Mise en pratique professionnelle
 - Réalisation d'une boîte à outils personnalisée
 - Mise en situation professionnelle
 - Analyse de pratique

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :

KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :

France métropolitaine

Indicateurs de qualité



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets et jeux de rôles
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

7.00 h / 1.00 jour(s)

450.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Analyser un besoin par l'écoute active
- Apporter une solution et obtenir l'adhésion du client
- Réaliser des actions de fidélisation
- Communiquer efficacement



Programme

- La réclamation client : définition et enjeux
 - Définition : qu'est-ce qu'une réclamation client
 - Les enjeux d'un traitement efficace de la réclamation client
 - Tour d'horizon des canaux de réception de réclamation
- Communiquer efficacement lors du traitement d'une réclamation client
 - Rappel des bases de la communication professionnelle
 - Distinguer les faits, opinions et sentiments
 - L'art de s'exprimer ; l'impact du choix des mots
 - L'influence du contexte émotionnel sur la qualité de la communication
- Analyser le besoin du client avec méthode
 - Cibler les informations essentielles par la pratique d'une écoute active
 - Effectuer un questionnaire pertinent
 - Faire preuve de directivité avec la méthode ERRIC (Ecouter, Récapituler, Reformuler, Confirmer)
- Apporter une solution satisfaisante
 - Manifester de l'empathie pour établir une relation de confiance
 - Impliquer le client dans la recherche de solution
 - Proposer une solution adaptée et la valoriser
 - Consigner un accord gagnant-gagnant avec le client
 - La satisfaction client, outil de fidélisation client
- Mise en pratique professionnelle
 - Elaboration d'un argumentaire personnalisé multi canal
 - Mise en situation professionnelle
 - Analyse de pratique



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Quiz
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :

KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :

France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : prochainement disponible

7.00 h / 1.00 jour(s)

450.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Établir une prise de contact de manière efficace
- Diriger son entretien de vente de façon méthodique pour accrocher, convaincre et conclure sa vente
- Adapter son argumentation pour vendre plus



Programme

- La prise de contact
 - La communication verbale et non verbale : quelle importance ?
 - Gagner la confiance du client grâce à la méthode des 4x20
- Découverte et argumentation
 - Bien préparer la phase de découverte du client
 - Développer l'écoute, le questionnement et la reformulation
 - Faire preuve d'empathie dans un processus de vente
 - Décrypter les comportements d'achat avec la méthode DISC
 - Les méthodes CAP et SONCAS
 - De la réponse aux objections à la conclusion de l'acte d'achat
- Astuces pour vendre plus
 - Rebondir grâce à la phase d'écoute active
 - Mettre en valeur ses produits
 - Fidélisation et réseaux sociaux

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Formations CPF : délai de 11 jours ouvrés

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 9.8/10



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Quiz



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Mise en pratique

7.00 h / 1.00 jour(s)

450.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Maîtriser les bases de la communication
- Créer et mettre en pratique un guide d'entretien pour définir les besoins profonds du prospect
- Argumenter en suscitant l'intérêt du prospect



Programme

- Développer l'écoute active
 - Les règles pour bien réussir le premier contact
 - Favoriser l'adhésion de l'interlocuteur grâce à un questionnement ciblé
 - La méthode CQQCOQP, poser les bonnes questions
 - Définir ensemble ses besoins
 - Créer un déroulé d'entretien personnalisé
- Développer une argumentation persuasive
 - Structurer son argumentation grâce à la méthode CAB
 - Valoriser son entreprise et ses offres
 - Adapter ses arguments aux contextes et attentes du client
 - Anticiper les objections
 - Proposer une solution gagnant-gagnant au client
- Conclure sa vente et prendre congé
 - Provoquer l'adhésion du client et valoriser l'achat
 - Conclure la vente, les techniques de closing
 - Acquérir les techniques de fidélisation



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Quiz



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Mise en pratique

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 9.8/10

14.00 h / 2.00 jour(s)

840.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Identifier la demande du client ou l'utilisateur et l'accompagner dans la résolution de sa problématique
- Conseiller et valoriser la solution apportée
- Expliquer clairement et avec empathie les éléments pris en compte et vérifier la compréhension de la réponse
- S'assurer de la satisfaction de l'interlocuteur



Programme

- Découvrir ou redécouvrir les fondamentaux de la relation client
 - Définir la relation client et ses enjeux pour l'entreprise
 - Les étapes du cycle de vie d'un client
 - Le client : ses attentes et besoins
- Les bases de la communication professionnelle
 - Le schéma de Jakobson
 - Les 3 niveaux de communication (verbal, non verbal, para verbal)
 - Les bénéfices d'une communication assertive
- Assurer un accueil client professionnel
 - Se présenter et accueillir le client avec professionnalisme
 - Identifier le besoin du client avec méthode
 - Apporter une réponse structurée et valider la bonne compréhension du client ou de l'utilisateur
- Garantir la satisfaction client ; la culture client
 - Accompagner le client en faisant preuve de disponibilité et d'empathie
 - Adopter une démarche proactive dans le service client
 - Les enjeux de la fidélisation
- Mise en pratique professionnelle
 - Elaborer un argumentaire personnalisé
 - Mises en situation
 - Analyse de pratique
- Pour aller plus loin ...
 - Anticiper le mécontentement pour mieux le désamorcer
 - Faire face à l'agressivité avec efficacité
 - Appliquer des techniques de gestion de mécontentement

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Quiz



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Mises en situation
- QCM



Efficacité professionnelle

“ Formation enrichissante avec un formateur au top. Merci pour ces 2 demi-journées qui m’ont appris beaucoup de choses. Je recommande évidemment.

Estelle H.

”

 02 30 96 68 40

 formation@key-form.fr

 key-form.fr

FORMATIONS

- Réussir à lâcher prise
- Développer la confiance en soi ●
- Gérer son stress efficacement ●
- Réagir aux violences physiques et verbales
- Organiser son travail
- Gérer son temps pour être plus efficace ●
- Comprendre et gérer une situation conflictuelle ●
- Consolider le niveau de français
- Rédiger des écrits professionnels
- Sauveteur Secouriste du Travail (SST Initial)
- Sauveteur Secouriste du Travail (SST Maintien des Acquis)

● Cette formation peut se faire dans un parcours de formation (voir page 14).

Objectif(s)

- Découvrir le processus du lâcher prise
- Reconnaître les enjeux du lâcher prise sur notre santé physique et mentale
- Identifier les attitudes à adopter dans le lâcher prise
- Programmer son plan d'action pour commencer à aller mieux



Programme

- Comprendre ce qu'est le lâcher prise et quelle est son origine
 - Définition du lâcher prise, son histoire
 - Comprendre le lâcher prise et le définir
- Quelles sont les principes du lâcher prise ?
 - Lâcher prise c'est accepter ses limites comment et pourquoi ?
 - Les 3 cercles d'influences selon la théorie de Stephen Covey
- Pourquoi faut-il lâcher prise et quels sont ses avantages et ses enjeux sur notre santé mentale et physique ?
 - Zoom sur les bienfaits du lâcher prise
 - Les bonnes raisons du lâcher prise et ses conséquences
- Changer nos comportements et adopter de nouvelles attitudes
 - Apprendre à ajuster ses attitudes et ses comportements
 - Identifier les schémas résistants au lâcher prise
- Travailler sur son plan d'action et ses objectifs atteignables et réalisables
 - Cerner vos zones de crispation
 - Se débarrasser des pensées négatives
 - Se recentrer sur l'essentiel



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun pré-requis

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 90%

14.00 h / 2.00 jour(s)

840.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Se donner les moyens pour gagner en assurance au quotidien, gage d'efficacité et de réussite professionnelles
- Prendre conscience de ses atouts et de ses difficultés
- Comprendre les mécanismes de la confiance en soi
- Acquérir des outils pour renforcer sa posture et adopter une attitude positive



Programme

- Travailler sa confiance
 - Le triptyque de l'estime de soi
 - Prendre conscience de ses atouts et les valoriser
 - Développer son potentiel
 - Comprendre et accepter ses valeurs
 - Reconnaître ses qualités
 - Identifier ses limites et désamorcer ses barrières pour se faire confiance dans l'action
 - Créer sa propre dynamique pour réussir de nouvelles expériences
- Définir ses objectifs pour gagner en confiance et en efficacité
 - Se fixer des objectifs atteignables et en mesurer la faisabilité avec objectivité
 - Lister ses objectifs par ordre de priorité pour avancer par étape
 - Être soi-même et se faire confiance
 - Dépasser ses freins pour rentrer dans l'action avec dynamisme
 - Savoir faire face aux échecs
- Identifier sa relation à l'autre et l'améliorer
 - Accepter le regard des autres et faire face aux comportements qui perturbent (agressivité, passivité...)
 - Adopter une attitude assertive
 - Prendre du recul face aux critiques
 - Formuler la critique positive et constructive pour créer de nouveaux moteurs
 - Savoir dire « non » et apprendre à poser des limites



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Quiz
- Vidéos



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction 88%

Objectif(s)

- Réagir aux problèmes, aux émotions et aux autres facteurs de stress qui surviennent dans votre vie professionnelle



Programme

- Qu'est-ce que le stress ?
 - Définition du stress, causes et conséquences
 - Comprendre les mécanismes
 - Stress positif et négatif
- Auto-diagnostic
 - Diagnostiquer ses niveaux de stress, tester son propre degré de stress
 - Identifier les situations dans lesquelles nous réagissons « sous stress »
 - Repérer les signaux d'alarme
- Savoir lutter contre le stress
 - Apprendre à ne pas laisser ses émotions, pensées et sensations prendre le pouvoir
 - Apprendre à maîtriser les émotions
 - Savoir prendre de la distance
 - Adopter des comportements apaisants et constructifs
 - Apprendre à se détendre, à respirer
 - Être à l'écoute de ses besoins
- Diminuer le stress en situation professionnelle
 - Analyser ses facteurs de stress au travail : surmenage, changement, conflits
 - Mesurer l'impact du stress sur son travail et son entourage
 - Savoir s'adapter pour affronter les situations difficiles
 - Convertir le stress en moteur de son efficacité
 - Définir sa propre méthode « anti-stress »

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 97%



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation

7.00 h / 1.00 jour(s)

450.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Gérer une situation de violence physique et/ou verbale
- Garder le contrôle de soi lors des situations de violences physiques et/ou verbales
- Sécuriser le public et soi même
- Adopter un comportement adapté à la situation



Programme

- Définir la notion de violence
 - Définition théorique
 - Définition au sein de l'environnement professionnel
- Le contexte
 - Faire la différence entre faits, opinions et sentiments
 - Identifier la cause de la situation
 - Individus et contexte
 - Cadre juridique : rappel de la loi
- Violence verbale
 - Gestion de sa propre violence et ses émotions
 - Utiliser les bons mots pour apaiser la situation
- Violence physique
 - Les gestes à adopter pour se sécuriser
 - Les postures et comportements pour apaiser la situation



Equipe pédagogique

Camille COMBAUD : conseillère formation

Philippe DA COSTA Formateur et instructeur certifié

- Plusieurs fois médaillé dans différentes disciplines martiales.

- Formateur en "Gestion de la violence et des actes d'agression" au CHU de Rennes

- Formateur en "Défense personnelle" auprès d'éducateurs spécialisés



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Livret pédagogique, support de formation
- Quiz en salle



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation

Profil Apprenant(s)

- Toute personne concernée par la prévention de la violence en milieu professionnel

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5

Référent handicap : Etienne RUPIN

Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40

Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 11 jours

Lieu de formation

Inter :

KEY FORM & Solutions

7 rue de Vezin

35000 Rennes

Intra :

France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 97%

7.00 h / 1.00 jour(s)

450.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Organiser son espace de travail
- Gérer son temps
- Utiliser les techniques et outils à sa disposition



Programme

- Pourquoi s'organiser ?
 - Gagner en efficacité
 - Gagner du temps
 - Permettre un contexte de travail moins anxiogène
 - Garder une meilleure visibilité de son travail
- Organiser sa pensée et ses idées
 - Utiliser des outils adaptés (mindmap, graphiques, post it, ...)
- Organiser son espace de travail
 - Présentation de supports adaptés (calendriers numériques, agendas, ...)
 - Améliorer son poste de travail
- Organiser son temps de travail
 - L'urgence et l'importance : faire la différence
 - Gérer les priorités
 - Faire des pauses : pourquoi
 - Diagramme de Gantt
 - Planification d'une journée de travail type



Equipe pédagogique

Nos formateurs sont des experts reconnus dans leur métier.



Moyens pédagogiques et techniques

- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Quiz



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Mise en pratique

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 99%

7.00 h / 1.00 jour(s)

346.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Prendre conscience de la différence entre productivité et efficacité
- La structure d'une journée productive : prioriser ses tâches
- Planifier la réalisation de vos tâches sur deux semaines
- Choisir une technique adaptée à son activité
- Dites NON lorsque cela est approprié



Programme

- Identifier les principes de la maîtrise du temps
 - Qu'entendons-nous par efficacité ?
 - Qu'est-ce que la productivité exactement
 - Traiter les tâches de moins de deux minutes de suite
- La structure d'une journée productive : prioriser ses tâches
 - Identifier la journée où vous êtes le plus productif
 - Apprendre à mieux démarrer votre journée
 - Identifier comment mieux répartir vos tâches
 - Gagner en organisation productive avec la matrice Eisenhower et découvrir la méthode Pomodoro
 - Découvrir qu'est-ce qu'une To-Do List, à quoi sert-elle et comment l'utiliser ?
- Planifier la réalisation de vos tâches sur deux semaines
 - Se fixer des deadlines et tenir ses engagements
 - Associer la bonne tâche au bon moment de la semaine
 - Découvrir la loi de Murphy
- Choisir une technique adaptée à son activité
 - La gestion de projet et le diagramme de Gantt
 - Le travail collaboratif et Trello
- Dites NON lorsque cela est approprié
 - Mesurer l'intérêt de mettre des limites
 - Surmonter les difficultés à dire non et prendre confiance en vous
 - Découvrir la méthode DESC



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 92%

14.00 h / 2.00 jour(s)

840.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Anticiper les tensions et conflits dans un environnement professionnel
- Gérer les conflits et ses émotions en entreprise



Programme

- Comprendre les mécanismes du conflit et prévenir la montée du conflit
 - Quelle est l'origine du conflit ? À quoi sert-il ? Quelles sont ses vertus ? Quelles sont les conséquences des situations conflictuelles ?
 - Gérer les incompréhensions et les agressions et agir sur les représentations mentales négatives
- Analyser une situation organisationnelle du conflit et activer son leadership
 - Analyser une situation de conflit dans un système grâce à la cartographie des partenaires
 - Sortir des comportements destructifs
- Faire face à la violence et à l'agressivité et éviter les jeux psychologiques
 - Gérer sa propre agressivité
 - Présentation du triangle de Karpman
- Sortir du conflit par la négociation ou par la médiation
 - Les trois profils de négociation
 - À quoi sert le médiateur et quelles sont ses étapes



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%

21.00 h / 3.00 jour(s)

1125.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Revoir certaines règles de syntaxe
- Bannir les fautes de grammaire et d'orthographe
- Stabiliser et améliorer son vocabulaire
- Travailler les points de vigilance
- Préparation à la certification Voltaire



Programme

- Grammaire & Orthographe
 - Réviser certaines règles de conjugaisons
 - Rappeler les accords : quelques cas irréguliers
 - Identifier les « faux-amis », différencier les homophones grammaticaux
 - Reconnaître les pléonasmes pour mieux les éviter
- Vocabulaire
 - Déterminer les synonymes / antonymes pour éviter les quiproquos
 - Repérer et utiliser un champ lexical dans un texte
 - Maîtriser les figures de style les plus utilisées
 - Utiliser les mots de liaison adéquats
 - Se servir adroitement de la ponctuation
- La communication
 - Définir la communication
 - Identifier les situations de communication
 - Repérer les formes de communication
 - Caractériser l'argumentation dans le cadre d'une communication
 - Analyser la rédaction d'une lettre
 - Rédiger une lettre selon les consignes



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Niveau de base en français

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 92%

14.00 h / 2.00 jour(s)

750.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Acquérir une méthodologie de la communication écrite pour gagner en aisance, en efficacité et en qualité dans la réalisation de ses écrits professionnels



Programme

- Préparer ses écrits en définissant des objectifs, une cible et un format
 - Identifier le message à faire passer et définir des objectifs clairs
 - Déterminer les cibles
 - Sélectionner le format le plus pertinent (note, synthèse, compte-rendu, lettre,...)
 - Structurer ses idées et hiérarchiser l'information
 - Quiz
- Se lancer dans la rédaction en fonction des objectifs et de la cible
 - En choisissant une forme de discours
 - En développant un raisonnement
 - En choisissant un format adapté
 - En mobilisant un vocabulaire adapté à sa cible et son format
 - Quiz
- Finaliser ses écrits
 - Eviter les pièges en orthographe
 - Relire ses écrits efficacement
 - Illustrer ses propos pour plus de pertinence
 - Mettre en page ses écrits
 - Exercices pratiques



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Quiz en salle



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Séances d'écriture
- Formulaires d'évaluation de la formation

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 89%

14.00 h / 2.00 jour(s)

285.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Intervenir efficacement face à une situation d'accident et, dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques fixés en matière de prévention
- Mettre en application ses compétences au profit de la santé et sécurité au travail



Programme

- Situer son rôle de SST dans l'organisation des secours dans l'entreprise
- Protéger de façon adaptée
- Examiner la victime
- Garantir une alerte favorisant l'arrivée de secours adaptés au plus près de la victime
- Secourir la victime de manière appropriée
- Situer son rôle de SST dans l'organisation de la prévention de l'entreprise
- Caractériser des risques professionnels dans une situation de travail
- Participer à la maîtrise des risques professionnels par des actions de prévention



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation Documents supports de formation projetés Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation Quiz



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Fiche d'émargement signée par demi-journée Grille d'évaluation récapitulative Evaluation Attestation de fin de formation remise en fin de formation En vue de l'obtention du certificat de sauveteur secouriste du candidat, 2 épreuves certificatives sont proposées s'appuyant sur les critères de validation du document de référence de l'INRS

Profil Apprenant(s)

- Toute personne travaillant au sein d'une entreprise ou chaque chantier occupant 20 personnes au moins)

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : nouvelle formation

SST MAC - Sauveteur Secouriste du Travail - Maintien des Acquis (Formation présentielle)

7.00 h / 1.00 jour(s)

245.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Intervenir efficacement face à une situation d'accident et, dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques fixés en matière de prévention
- Mettre en application ses compétences au profit de la santé et sécurité au travail



Programme

- Resituer son rôle de SST dans l'organisation des secours dans l'entreprise
- Protéger de façon adaptée
- Examiner la victime
- Garantir une alerte favorisant l'arrivée de secours adaptés au plus près de la victime
- Secourir la victime de manière appropriée
- Resituer son rôle de SST dans l'organisation de la prévention de l'entreprise
- Caractériser des risques professionnels dans une situation de travail
- Participer à la maîtrise des risques professionnels par des actions de prévention



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation Documents supports de formation projetés Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation Quiz



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Fiche d'émargement signée par demi-journée Grille d'évaluation récapitulative Evaluation Attestation de fin de formation remise en fin de formation En vue de l'obtention du certificat de sauveteur secouriste du candidat, 2 épreuves certificatives sont proposées s'appuyant sur les critères de validation du document de référence de l'INRS

Profil Apprenant(s)

- Toute personne travaillant au sein d'une entreprise ou chaque chantier occupant 20 personnes au moins)

Pré-requis

- Titulaire certificat SST

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : nouvelle formation



Réseaux sociaux

“ Merci pour cette formation !
Je repars avec des rappels et de nouvelles pistes pour ma e-communication.

Marie-Aimée K.

”

FORMATIONS

- Mettre en place une stratégie de Social Media ●
- Utiliser Instagram pour son entreprise ●
- Utiliser Facebook pour son entreprise ●
- Cette formation peut se faire dans un parcours de formation (voir page 14).

 02 30 96 68 40

 formation@key-form.fr

 key-form.fr

7.00 h / 1.00 jour(s)

350.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Comprendre l'enjeu des réseaux sociaux pour développer l'image de son entreprise
- Appliquer les bases de la relation client pour prospecter et fidéliser sa communauté



Programme

- Mesurer les enjeux des réseaux sociaux dans le développement de son activité professionnelle
 - Histoire et présentation des réseaux sociaux
 - Tour d'horizon des réseaux sociaux utilisés en BtoC
 - Intérêts de la communication digitale
- Animer sa communauté à l'aide une communication pertinente et efficace
 - Les bases de la communication
 - Les bonnes et mauvaises pratiques
 - Les fondamentaux de la relation client
 - Le cycle de vie d'un client
- Communiquer efficacement
 - Publier – animer - promouvoir
 - Découvrir les outils de création pour gagner en efficacité + mise en pratique

Profil Apprenant(s)

- Dirigeant
- Salarié

Pré-requis

- Etre utilisateur des réseaux sociaux

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 93%



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

7.00 h / 1.00 jour(s)

350.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Créer et sécuriser son compte professionnel sur Instagram
- Animer et fidéliser sa communauté grâce à des publications attractives et professionnelles
- Promouvoir son activité grâce à des publicités ciblées et suivre ses performances



Programme

- Découvrir Instagram et ses fonctionnalités pour les pros
 - Présentation et philosophie Instagram
 - Profils et usages des utilisateurs
 - Chiffres clés et impact d'Instagram sur la communication des entreprises
- Créer et sécuriser son compte Instagram
 - Créer et optimiser sa bio
 - Configurer et sécuriser son compte
 - Lier son compte Instagram et Facebook via sa page et inviter des amis
- Créer des publications performantes en appliquant les bases de la relation client
 - L'image : base des publications sur Instagram - s'aider des outils de création
 - Rédiger des messages pertinents et performants (hashtags)
 - Diversifier ses thèmes et modes de publication : Publications, stories, reels....
 - Générer de l'interaction (appel à l'action)
- S'organiser pour gagner en efficacité
 - Partages d'expériences sur l'organisation personnelle
 - Utiliser l'interface Facebook Business
 - Etablir un planning de publications et les programmer
- Booster sa visibilité et suivre ses performances
 - Booster ses publications et créer des publicités ciblées
 - Les statistiques : analyser ses performances pour ajuster ses pratiques

Profil Apprenant(s)

- Dirigeants
- Salariés

Pré-requis

- Etre utilisateur des réseaux sociaux

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :

KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :

France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 93%



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation

7.00 h / 1.00 jour(s)

350.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Créer et configurer sa page Facebook pour développer son activité
- Développer sa communauté avec des publications professionnelles et attractives
- Promouvoir son activité sur Facebook avec des publicités ciblées



Programme

- Découvrir Facebook et les spécificités pour les pros
 - Histoire et présentation de Facebook
 - Profils et usages des utilisateurs
 - Les bonnes raisons d'être sur Facebook pour une entreprise
- Configurer et sécuriser sa page Facebook
 - Créer sa page et la personnaliser
 - Sécuriser et paramétrer sa page
 - Administrer et gérer son compte, les points de vigilance
- Animer efficacement sa communauté
 - Communiquer efficacement (Quoi publier ? Comment ? Quand ? A quel rythme ?)
 - Les outils d'aide à la création de publication (image, vidéo)
 - Utiliser Facebook business pour gagner du temps
- Promouvoir sa page et suivre son évolution
 - Astuces et bonnes pratiques
 - Créer des publicités ciblées et performantes
 - Analyser ses performances grâce aux statistiques pour ajuster ses pratiques

Profil Apprenant(s)

- Dirigeants
- Salariés

Pré-requis

- Etre utilisateur des réseaux sociaux
- Avoir suivi le module "Mettre en place une stratégie Social Média" est un plus

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 93%



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.



Management

“ Beau moment d'apprentissage et de partage dispensé par Frédérique qui a su captiver notre attention tout en répondant aux problématiques de chacun, un succès !

Salomé F.

”

FORMATIONS

- Préparer et mener un entretien professionnel
- Piloter un plan de développement des compétences
- Animer une réunion ●
- Devenir tuteur
- Manager dans la diversité
- Les Bases pour Manager
- Prise en main Digiforma

● Cette formation peut se faire dans un parcours de formation (voir page 14).



02 30 96 68 40



formation@key-form.fr



key-form.fr

14.00 h / 2.00 jour(s)

1499.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Identifier les principales étapes de la conduite des entretiens professionnels
- Adopter la bonne posture pour obtenir un dialogue de qualité avec ses collaborateurs



Programme

- Quels sont les enjeux des entretiens professionnels obligatoires ?
 - Présentation de l'entretien professionnel
 - Les enjeux de l'entretien professionnel
 - L'entretien professionnel vu par le salarié
 - L'entretien professionnel vu par le manager
 - Quizz
- Tout ce que vous devez savoir sur la VAE, le CPF, le CEP, l'Action de formation
 - La loi sur la formation professionnelle et sa réglementation
 - Présentation et explication des 4 actions obligatoires à présenter au salarié
- Préparer en amont les entretiens professionnels pour le salarié et pour le manager
 - Parcours sur les clés de réussite de l'entretien professionnel
 - La GPEC et le projet professionnel
- La préparation de la phase d'animation de l'entretien professionnel : les différentes étapes
 - Les 4 éléments moteurs de l'entretien professionnel
 - Découvrir la contre-argumentation
 - Quizz
- Les documentaires nécessaires à la réalisation des entretiens professionnels
 - Présentation de 2 grilles d'entretien
 - Le récapitulatif des dispositifs de financement existants



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Profil Apprenant(s)

- Responsable d'équipe
- Manager d'entreprise
- Chef d'entreprise de PME/TPE
- Service RH

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%

Objectif(s)

- Elaborer un Plan de Développement des Compétences en lien avec les objectifs stratégiques de l'entreprise et en faire un outil de pilotage de l'activité formation
- S'approprier la réglementation liée à la réforme de la formation professionnelle
- Adopter une stratégie RH dans le cadre de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences de l'entreprise



Programme

- Qu'est-ce que le Plan de Développement des Compétences et quel est l'enjeu ?
 - Un outil au service de la stratégie du groupe
 - Un outil de pilotage des différentes formations
 - Présentation des différentes actions de formation adaptées à la stratégie globale de son entreprise
- Présentation des obligations légales et des nouveautés à respecter pour réaliser le PDC
 - Rappels : la loi du 5 septembre 2018 « choisir son avenir professionnel », modification du Plan de Formation
 - Les obligations légales du PDC en fonction de la taille de l'entreprise
 - Présentation des différents modes de financement de la formation professionnelle
- Définir la mise en place des différentes étapes de sa construction : stratégie, diagnostic et validation
 - Définir les besoins de l'entreprise et les compétences des collaborateurs pour élaborer une « stratégie de formation »
 - Traiter le diagnostic de l'analyse des besoins de l'entreprise et du salarié (entretien professionnel)
 - Fixer les objectifs et calculer les indicateurs associés
 - Planifier les actions de formation
 - Comprendre les différentes évaluations de KIRKPATRICK pour mesurer efficacité de la formation
 - Budgétiser l'ensemble du Plan de Développement des Compétences
- Analyse réflexive autour de différents exemples de Plan de Développement des Compétences



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation

Profil Apprenant(s)

- Dirigeant
- Responsable RH
- Manager de Proximité

Pré-requis

- Disposer de connaissances de base en matière de RH

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%

Objectif(s)

- Reformuler et réguler les échanges
- Gérer le temps et favoriser la participation
- Développer ses qualités d'animateur de réunion



Programme

- Identifier les différentes phases de la préparation d'une réunion
 - Définir un objectif SMART qui servira de fil conducteur tout au long de la réunion
 - Choisir le type de réunion adapté à son objectif
 - Définir le choix des participants
 - Planifier et organiser le déroulé de la réunion
 - Analyser sa pratique professionnelle et faire évoluer ses méthodes d'animation (KOLB)
- Savoir communiquer en amont de la réunion
 - Rédiger un ordre du jour de façon clair et précis (T-O-P)
 - Partager les documents de travail
- Animer et piloter efficacement la réunion en gardant ses objectifs en vue
 - Découvrir et maîtriser la phase d'introduction
 - Appréhender les différents styles d'animation au cours des réunions
 - Identifier les outils collaboratifs au service de l'animation de réunion
- Identifier et prendre en compte les résistances au changement lors d'une réunion
 - Analyser les facteurs du changement => Savoir identifier les sources de résistance
=> Quelle posture avoir en réunion face aux oppositions ? => Adopter les 8 étapes du changement de John KOTTER

Profil Apprenant(s)

- Personne désirant conduire un projet, préparer un événement ou réussir ses réunions de travail

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Objectif(s)

- Accompagner un apprenant dans son intégration au sein de l'entreprise
- Développer une relation de tutorat constructive
- Suivre et évaluer efficacement le tutoré



Programme

- Le rôle du tuteur
 - Cadre, définition et enjeux du tutorat
 - Les missions du tuteur : professionnaliser, accompagner et rendre autonome
- Accueil et intégration
 - Réussir les différentes étapes de l'accueil et de l'intégration
 - Poser le cadre du tutorat : les objectifs et règles de l'entreprise
 - Les présentations tuteur et tutoré
 - Établir un support structurant type livret d'accueil
 - Identifier les besoins du tutoré et les moteurs de la motivation
- Accompagner et former
 - Établir une relation de confiance propice à la transmission de savoirs et compétences
 - Passer du statut « professionnel compétent » à « professionnel formateur »
 - Identifier les situations de travail formatrices et les compétences clés à transmettre
 - Utiliser les outils de l'accompagnement
- Evaluer la progression
 - Évaluer les compétences acquises
 - Utiliser différentes formes d'évaluation
- Gérer les situations difficiles
 - Manque de motivation, retards, ...



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Mise en pratique
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Profil Apprenant(s)

- Personne amenée à exercer une fonction tutorale

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référé handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 95%

14.00 h / 2.00 jour(s)

940.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Prendre conscience des stéréotypes qui guident nos actions et apprendre à les gérer
- Identifier les différentes formes de diversité
- Adapter son management à la diversité
- Faire vivre un sentiment d'appartenance



Programme

- Comprendre le cadre la diversité
 - Les différentes représentations autour de la diversité (les stéréotypes)
 - Les clés de réussite pour manager la diversité
- Les obligations légales liées à la diversité
 - L'employeur et ses obligations légales
 - Les accords de l'organisation sur l'égalité femmes-hommes, le handicap, les maladies professionnelles
 - Les bonnes pratiques pour manager la diversité
- Les notions de diversité dans son environnement
 - Élaborer un plan d'actions pour réduire les risques liés à la diversité
 - Définir les règles du jeu et les communiquer à son équipe
 - Quels risques éviter ?
- Comment Manager la diversité au quotidien
 - Gestion des attentes des collaborateurs en matière de diversité
 - Comment définir les règles de bonne conduite dans la vie d'équipe
 - Quel plan d'actions pour s'améliorer au quotidien ?



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Pas de prérequis

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes

Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 96%

21.00 h / 3.00 jour(s)

1260.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Comprendre les enjeux du métier de Manager
- Développer son leadership
- Communiquer efficacement avec son équipe
- Piloter et suivre l'activité



Programme

- Les fondamentaux du Management
 - Définitions : Le Management ses rôles et missions
 - Identifier les différents types de management
 - Adapter son style de management aux différents profils
- Le Management au sein de son entreprise
 - Se positionner clairement dans la hiérarchie de l'entreprise
 - Les attendus de son entreprise en matière de Management
 - Autodiagnostic des quatre styles de management : directif, explicatif, délégatif, participatif selon Rensis Likert
- Affirmer sa posture de Manager
 - Légitime or not légitime ? Telle est la question !
 - Distinguer leadership, autorité et pouvoir
 - Assumer sa mission de « dirigeant »
 - Une main de fer dans un gant de velours : s'affirmer avec assertivité
- Communiquer avec assurance et bienveillance
 - Rappel des bases de la communication : schéma de Jacobson
 - Friture sur la ligne : les freins à la communication
 - L'impact des émotions dans les relations et la communication
 - Les fondamentaux d'une communication bienveillante et efficace
- Mobiliser et motiver ses collaborateurs
 - Instaurer un climat convivial et agréable
 - Donner du sens à l'action
 - Considérer et impliquer individuellement les collaborateurs
 - Entretenir la motivation
- Piloter et suivre l'activité
 - Fixer des objectifs
 - Suivre et analyser les résultats collectifs, individuels
 - Communiquer et valoriser les résultats
 - Réaliser des entretiens professionnels
- Gérer les situations délicates
 - Identifier et prendre en compte les résistances au changement
 - Réaliser un entretien de recadrage
 - Mise en situation professionnelle, passer à l'action
- Etablir son plan de progression personnel
 - Effectuer son analyse de pratique
 - Lister les points d'attention à améliorer
 - Concevoir sa boîte à outils personnelle

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 97%

21.00 h / 3.00 jour(s)

1260.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Comprendre les enjeux du métier de Manager
- Développer son leadership
- Communiquer efficacement avec son équipe
- Piloter et suivre l'activité



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Mise en pratique
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 97%

Objectif(s)

- Prendre en main le logiciel Digiforma
- Paramétrer pour son activité d'organisme de formation
- Suivre son activité dans le respect de Qualiopi



Programme

- Présentation de l'interface
 - Utiliser le logiciel sur ordinateur et smartphone
 - Le moteur de recherche
 - Trouver de l'aide
- Personnaliser et configurer son compte
 - Configurer son profil et accès extranet
 - Gestion des comptes d'accès
 - Création de modèles personnalisés
- La bibliothèque
 - Créer des programmes de formation
 - Catégoriser les formations
 - Les différentes rubriques d'un programme
 - Affichage du catalogue en ligne
 - Les différentes évaluations
- Le menu Données, les différentes fiches
 - Apprenants
 - Entreprises
 - Financeurs
 - Lieux de formation
- Les sessions de formation
 - Création et planification des sessions
 - Utilisation de modules
 - Configuration des tarifs spéciaux
 - Affectation de formateur(s)
 - Documents de la session
 - Recueil des attentes clients
 - Inscriptions et Pré-inscriptions
 - L'accès Extranet
 - Le Bilan Pédagogique et Financier (BPF)
 - Emargement (présentiel, distanciel)
 - Suivi des apprenants (présentiel et extranet)
 - Facturation de la session
- Suivre son activité commerciale
 - Suivi commercial
 - Suivi des opportunités
 - Créer un devis
- Le rapport d'activité
 - Suivi de l'activité
 - Suivi des factures
 - Gestion des incidents
 - Suivi qualité
- Qualiopi
 - Respecter les indicateurs qualité
 - Créer ses process et les suivre

Profil Apprenant(s)

- Formateur
- Assistant de formation

Pré-requis

- Réaliser les montages de dossiers administratifs et financiers

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 90%

14.00 h / 2.00 jour(s)

890.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Prendre en main le logiciel Digiforma
- Paramétrer pour son activité d'organisme de formation
- Suivre son activité dans le respect de Qualiopi



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Mise en pratique
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Profil Apprenant(s)

- Formateur
- Assistant de formation

Pré-requis

- Réaliser les montages de dossiers administratifs et financiers

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 90%

INFORMATIONS PRATIQUES

Notre service client est à votre écoute : **02 30 96 68 40**

Notre équipe est à la disposition de chaque client pour accompagner tout au long du parcours de formation : du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

1

COMMENT S'INSCRIRE ?

FORMATION INTER ENTREPRISE :
Sur le site internet : key-form.fr
S'inscrire en ligne sur les pages des programmes.

Par e-mail

formation@key-form.fr en précisant le titre et la date de formation, ainsi que le nom de la formation et l'ensemble des coordonnées de la personne qui nous contacte.

Inscriptions multiples : en cas d'inscription en groupe sur une même formation, demandez un devis sur-mesure à notre service client : **formation@key-form.fr**

SOLUTIONS SUR-MESURE / INTRA ENTREPRISE :

Toutes les formations disponibles sur ce catalogue sont réalisables en intra. Pour tout projet de formation sur-mesure, notre équipe est à l'écoute pour accompagner chaque demande.

Nous contacter par téléphone ou par e-mail.

2

BESOIN D'UN CONSEIL, D'UNE INFORMATION ?

POUR ÊTRE CONSEILLÉ OU SUIVRE UNE DEMANDE :

Nous contacter par téléphone ou par e-mail.

Les personnes en **recherche d'emploi** qui souhaitent se former et développer leur employabilité peuvent contacter notre conseiller pour obtenir des informations sur les modalités de financement des formations.

POUR MODIFIER VOTRE INSCRIPTION :

Nous contacter par téléphone ou par e-mail.

3

L'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

Toutes nos formations sont conçues pour être accessibles à tous les publics, y compris les personnes en situation de handicap. Notre équipe est engagée à offrir des opportunités menant vers un emploi adapté, stable et durable.

En qualité d'Établissement Recevant du Public (ERP), notre centre vous garantit :

- Facilité d'accès physique au centre de formation
- Des places de parking réservées
- Ascenseur spacieux et accessible



PARTICIPER À UNE FORMATION KFS : MODE D'EMPLOI

AVANT L'ENTREE EN FORMATION : L'inscription

Pour garantir une place, prendre contact avec le centre de formation par mail ou téléphone.

Notre conseiller formation rappellera la personne en charge de la demande pour définir le besoin et l'adapter en fonction de l'échange avec cette dernière.

Un devis sera ensuite envoyé avec le programme de formation. Celui-ci devra être retourné signé pour confirmer la formation.

Une convention de formation sera envoyée au client et devra également être renvoyée signée.

Une convocation sera ensuite envoyée aux stagiaires. Elle reprend tous les éléments importants pour garantir une entrée en formation optimale.

Les apprenants sont invités à compléter sur leur espace personnel une évaluation de pré-formation. Celle-ci permet au formateur d'adapter son intervention en fonction des attentes et besoins particuliers recensées auprès des stagiaires.

Horaires des formations

Les formations se déroulent de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Faciliter le déplacement

Nos formations se déroulent essentiellement dans notre centre de formation, accessible en transport en commun (métro, bus, train).

Pour préparer un itinéraire :



Sur Google Maps :
g.page/keyform

PENDANT LA FORMATION :

Premier jour

L'accueil est réalisé par un membre de l'équipe du site ou par le formateur. chaque demi-journée, il est obligatoire d'émarger sur l'espace personnel de l'apprenant. En cas de retard, merci de prévenir le centre de formation.

Une évaluation de début de formation sera réalisée pour connaître le positionnement de l'apprenant.

Toutes nos salles de formation sont connectées au WI-FI.

Accueil/ Restauration :

Une machine à café est en libre service tout au long de la journée et permet de bénéficier de café gratuit.

Une salle de restauration est à disposition pour le repas du midi avec micro-onde et réfrigérateur. Il y a également à proximité des restaurants et des restaurations rapides pour se restaurer.

Dernier jour

Une évaluation de fin de formation est réalisée pour analyser les compétences acquises durant la formation. Un formulaire de satisfaction est également envoyé pour évaluer la prestation.

APRÈS LA FORMATION :

Attestation de formation

Sous un délai de 14 jours maximum après la fin de la formation, nous adresserons une attestation par e-mail.

Évaluation à froid

1 mois après la formation, chaque stagiaire reçoit une évaluation à froid pour vérifier l'assimilation des nouvelles compétences.

DÉCOUVREZ TOUTE NOTRE ACTUALITÉ !

Suivez-nous
sur nos réseaux sociaux



@keyformetsolutions





Le blog
sur le site internet



SCAN ME

<https://key-form.fr/actualites/>



KEYFORM
& SOLUTIONS



KEY FORM & Solutions

7, rue de Vezin
35000 RENNES



02 30 96 68 40



contact@key-form.fr



key-form.fr

REJOIGNEZ NOTRE COMMUNAUTÉ !



@keyformetsolutions