



**CENTRE
DE FORMATION**
AIX LES BAINS
RIVIERA DES ALPES



Allier savoir-faire professionnel
et savoir-être relationnel

La Riviera des Alpes, un cadre unique pour se former et resserrer les liens

Avec ses paysages variés, son riche patrimoine, son art de vivre hérité de la Belle Epoque et ses eaux si bénéfiques, Aix les Bains Riviera des Alpes est un décor unique pour se former, vivre et partager de précieux moments avec ceux qui nous sont chers.

Ici, le rapport à ce et ceux qui nous entourent est primordial.

Forte d'une culture du bien-être par le lien, la Riviera des Alpes est l'écrin idéal pour grandir et s'émerveiller ensemble, sublimer ses relations, partager des activités, cultiver ses racines et prendre soin du « nous » au fil des saisons.



Notre VISION

Mettre le **développement personnel** au service de la **performance** professionnelle

Nous sommes convaincus que l'épanouissement de chacun et le bien-être au travail passent par l'expression de son talent et sa capacité à le mettre au service des hommes et du territoire.

C'est pourquoi l'Agence Aix les Bains Riviera des Alpes a décidé de créer un centre de formation dans lequel l'apprentissage du savoir-faire professionnel est indissociable de celui du savoir-être relationnel.

Se nourrir des liens qui nous entourent, apprendre à les renforcer et à les sublimer, développer son intelligence émotionnelle, font partie intégrante de notre enseignement afin de décupler vos compétences et ainsi gagner en performance.



Nos VALEURS

Placer l'humain au cœur de la formation

1 INNOVATION

Vous faire vivre une expérience de formation innovante

L'intégration du développement personnel dans le cadre professionnel est une volonté forte qui nous singularise.

Elle se traduit par la création de formations personnalisées où interviennent, de manière complémentaire, des formateurs en savoir-faire professionnel pour perfectionner ses pratiques, et des formateurs en savoir-être pour mieux se connaître et améliorer son relationnel.

2 COMPÉTENCES

Réunir les experts du territoire

Les compétences liées à nos missions d'agence d'attractivité territoriale, réunies à celles de nos formateurs, forces vives du territoire, font de notre centre de formation un organisme unique proposant un vaste domaine d'intervention : stratégie marketing, communication, réseaux sociaux, commercialisation, management, performance, expérience client ou encore transition écologique.

3 AGILITÉ

Au plus proche de vos besoins

Face à tous les changements qui s'opèrent chaque jour plus vite, nous souhaitons être au plus proche des attentes et besoins de nos clients. Nous proposons des parcours personnalisés, atypiques, expérientiels et dynamiques.

4 COOPÉRATION

Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin

Notre centre de formation n'existe que par la coopération sincère et réciproque. D'abord entre l'Agence Aix Riviera et son collectif de formateurs pour imaginer des formations adaptées et co-construites. Mais aussi entre les stagiaires, où la dynamique de confiance permet à chacun de coopérer, de se nourrir de l'expérience des autres et de grandir ensemble.

5 ÉPANOUISSEMENT

Révéler le talent de chacun

Nous sommes convaincus que l'épanouissement de chacun passe par 3 étapes :

- la découverte de son talent et son appropriation,
- l'expérimentation de son talent pour le développer,
- l'application de son talent au service des autres.

Notre centre de formation vise à aider les participants à mieux se connaître, mieux comprendre leurs besoins émotionnels et ainsi révéler leur talent.

Notre OBJECTIF

Améliorer l'attractivité

d'une offre, d'une entreprise,
d'une marque ou d'une personne,
en lien avec le territoire.

Dans la continuité de nos missions d'Agence d'attractivité territoriale, nos formations s'articulent autour de 3 grands domaines d'interventions. Nous proposons des formations pour découvrir et mettre en place des solutions face à :

ORGANISATION D'ENTREPRISE



- Difficulté de recrutement
- Absentéisme/Burn out
- Surcharge de travail
- Tensions internes
- Problèmes de management
- Immobilisme, résistance des collaborateurs
- Equipe désengagée, démotivée
- Manque d'innovation, d'agilité

MARKETING/VENTE/COMMUNICATION



- Expérience client à améliorer
- Manque de visibilité, de notoriété
- Chiffre d'affaires en baisse
- Difficultés à fidéliser
- Absence de stratégie marketing digitale
- Mauvaise image de marque

TRANSITION ECOLOGIQUE



- Méconnaissance de l'impact environnemental de mon entreprise
- Manque de vision stratégique RSE
- Compétences RSE insuffisantes
- Déficit d'actions RSE



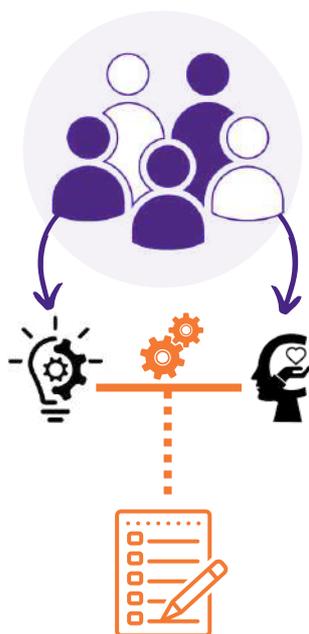
Notre FONCTIONNEMENT

“ Tout seul on va plus vite, Ensemble on va plus loin. ”

Pour créer et animer des programmes de formation personnalisés et adaptés selon les besoins et le profil des participants, le centre s'appuie sur :

- un **collectif de formateurs**, qui travaille sur et pour le territoire, et qui contribue à son dynamisme,
- une **équipe de l'Agence Aix les Bains Riviera des Alpes**, qui œuvre pour l'attractivité territoriale

Le collectif de formateurs



Programme de formation
alliant savoir-faire et savoir-être

Le collectif réunit une vingtaine de formateurs du territoire, chacun expert en savoir-faire  ou savoir-être .

Au fil des échanges et ateliers en intelligence collective, les formateurs ont appris à se connaître et à appréhender les domaines d'intervention de chacun. Ils ont ainsi trouvé des complémentarités dans leurs enseignements respectifs.

Les formateurs se sont alors réunis par binômes pour croiser leurs expertises, de façon à ce que leurs compétences viennent enrichir le contenu des formations. Cela leur a permis de construire des formations uniques. Chaque formation est co-construite avec :

- 1 formateur spécialisé en savoir-faire
- 1 formateur expert en savoir-être

L'équipe de l'Agence



De gauche à droite : Jean, Justine, Hélène, Laurie, Florence, Flora, Aline et Claire.

Au sein de l'Agence Aix les Bains Riviera des Alpes, une équipe de 8 collaborateurs travaille main dans la main avec le collectif de formateurs.

Nous intervenons chacun à des étapes différentes pour accompagner l'entreprise et le stagiaire dans la construction de son parcours de formation, tout en contribuant à la création de liens et au bien-être des stagiaires.

“ Au plus proche de vos besoins. ”

Grâce à une évaluation précise des besoins et du niveau de connaissances des stagiaires avant le début de la formation, les formateurs adaptent leur pédagogie afin de prendre en considération les acquis de chacun.

1 Etude personnalisée de vos besoins

Vous souhaitez vous former et vous cherchez la formation qui correspond à vos besoins ou à ceux de vos collaborateurs ? Notre équipe est à votre écoute pour affiner votre demande, prendre en considération vos besoins spécifiques et trouver le programme qui répond à vos attentes. Ce programme n'existe pas encore ? Établissons ensemble un cahier des charges détaillé afin de construire la formation qui vous correspond.

2 Conception sur-mesure des programmes

Pour être au plus proche de vos besoins, notre référente pédagogique travaille en collaboration avec le collectif de formateurs pour identifier ceux ayant les compétences que vous recherchez, et nous construisons avec eux un programme sur-mesure adapté à vos attentes et vos besoins.

3 Mesure et évaluation des formations

Nous portons une attention particulière à créer et entretenir un lien durable avant, pendant et après la formation. Chaque formation a pour objectif de vous faire progresser par le développement de vos compétences. Nous sommes attentifs à la qualité des enseignements dispensés, ainsi qu'à la satisfaction de nos parties prenantes. C'est pourquoi nous étudions soigneusement chacun de vos retours.



Une démarche certifiée Qualiopi.

Notre centre a obtenu la certification qualité Qualiopi en septembre 2022.

Qualiopi est une certification nationale qui témoigne de la qualité des actions de formation enseignées, dans le cadre du développement des compétences de chaque collaborateur, manager ou professionnel indépendant. Grâce à cette certification, les stagiaires peuvent mobiliser des financements publics ou mutualisés (Pôle Emploi, OPCO, FAF, Caisse des dépôts...) pour financer leurs actions de formation.

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Salle Riviera, pouvant accueillir 30 personnes

Nos ESPACES

Des salles de formations connectées et modulables

Porté par l'Agence d'attractivité Aix les Bains Riviera des Alpes, le centre de formation se trouve dans nos bureaux administratifs, le HUB Aix Riviera, à Grésy-sur-Aix. C'est au cœur de ces **espaces partagés** qui invitent à l'échange et à la collaboration, que notre équipe vous accueille pour réaliser vos actions de formations en inter ou en intra-entreprise.

Au HUB nous mettons à votre disposition deux salles de formation, en fonction du nombre de participants :

- Salle Lac ou salle Montagne (jusqu'à 12 personnes)
- Salle Riviera (jusqu'à 30 personnes)

Tous les espaces de réunion et salles de formation sont modulables selon la configuration de salle souhaitée.

Nous proposons également un **espace de travail partagé** pour du co-working. Consultez notre site internet pour plus d'informations.

Équipés d'écrans numériques interactifs sur roulettes, d'un vidéoprojecteur et d'une solution de partage d'écran sans fil, ces espaces favorisent la mobilité, la communication et le travail collaboratif.

Les écrans numériques fonctionnent de la même façon qu'une tablette tactile : formateurs et stagiaires écrivent, dessinent et modifient leurs documents du bout des doigts !



Des lieux de vie partagés propices aux échanges

Le HUB Aix Riviera est pensé sur un principe de flex office, autour du bien-être des collaborateurs. C'est un véritable lieu de vie et d'apprentissage où se côtoient stagiaires en formation et collaborateurs.

De l'espace d'accueil à la salle de repas commune, en passant par les espaces créatifs et de détente, ou encore les parking vélos et voitures, nos espaces sont ouverts et invitent à la rencontre. En permettant des échanges libres et décloisonnés entre tous, l'apprentissage, la communication et les liens en sont de fait favorisés.



Salle de restauration partagée

Salle de restauration et cuisine

Vous êtes en formation pour une ou plusieurs journées au HUB Aix Riviera ?

Notre cuisine équipée (réfrigérateur, plaque de cuisson, four micro-onde) et la salle de restauration vous sont ouvertes pour déjeuner en compagnie des autres stagiaires et collaborateurs de l'Agence.

Des restaurants, commerces et boutiques de plats cuisinés et de cafés se trouvent autour du Hub, dans la zone Jacques Cellier. N'hésitez pas à nous solliciter pour connaître ces adresses.

Salle créativité

Dans le cadre d'une formation ou à l'occasion d'un atelier, vous pourriez être amenés à découvrir la salle créativité. C'est l'espace idéal pour échanger, stimuler l'imagination, et faire ainsi émerger de nouvelles idées !

Espaces conviviaux et de détente

Profitez des espaces de restauration et du coin cheminée pour échanger lors de pauses conviviales et tisser de nouvelles relations.

Phone box

Un coup de fil ou une visio importante durant votre journée de formation ? Une pièce insonorisée est disponible pour passer vos appels en toute discrétion.



Salle créativité



Cuisine



Les INFOS PRATIQUES



HUB AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

45 rue Jacques Cellier
73100 Grésy-sur-Aix

À 4 minutes à pied de la Gare SNCF de Grésy-sur-Aix
Sortie d'autoroute A41 n°14, parking gratuit



Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Puisque chaque situation est unique, nous vous recommandons de nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités d'accueil vous permettant de suivre une formation, ou de vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.

Notre référente handicap est Flora Solcourt :
fsolcourt@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Votre CONTACT



Vous avez un projet et souhaitez vous former ?
Besoin de conseils ?

JUSTINE LOUIS

 **06 17 92 23 86**

 jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com

Pour plus d'informations :



[Centre de formation](#)
[Aix les Bains Riviera des Alpes](#)



Découvrez le
site internet



ZOOM SUR

Le storytelling au service de l'expérience client

Salle Riviera, pouvant accueillir 30 personnes

- 01 GAGNER EN PERFORMANCE PAR LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL
- 02 DÉVELOPPER L'ENGAGEMENT ET L'IMPLICATION DE MES ÉQUIPES
- 03 CO-CONSTRUIRE EN ENTREPRISE
- 04 ENGAGER SA TRANSITION ÉCOLOGIQUE
- 05 RECRUTEMENT : TRAVAILLER MA MARQUE EMPLOYEUR
- 06 ACCUEILLIR ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE
- 07 AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS MON ÉTABLISSEMENT
- 08 COMMUNIQUER POUR ME FAIRE CONNAÎTRE
- 09 AMÉLIORER MES VENTES
- 10 RENCONTRER MES PUBLICS ET LES INTÉRESSER

THÉMATIQUES DE FORMATION

Sommaire des



1.1 ALLIER QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET PERFORMANCE

EN AGISSANT SUR LA CHARGE DE TRAVAIL

Prochaine session inter-entreprise : 17 et 18 Juin 2024

Public visé

Cette formation s'adresse aux managers d'équipe du secteur public ou privé (TPE, PME), souhaitant travailler sur la régulation de la charge de travail au sein de leur équipe.

Prérequis

Connaître le fonctionnement de base d'une entreprise.

Être sensible aux notions de performance et de qualité de vie au travail au sein d'une organisation.

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Connaître les enjeux de la performance et de la qualité de vie et conditions de travail liés à la régulation de la charge de travail
- Définir la charge de travail et identifier les facteurs de surcharge et de sous-charge
- Déployer la méthode de régulation de la charge de travail
- Développer le potentiel de son équipe et accompagner la progression individuelle
- Développer une posture managériale permettant de capter l'information liée à la charge de travail
- Actionner les leviers de motivation individuelle et collective

Contenu et déroulement de la formation

Programme détaillé :

JOUR 1

MODULE 1 : ÉQUILIBRER QVCT ET PERFORMANCE

- Se familiariser avec les enjeux de la performance et de la QVCT, et faire le lien avec la régulation de la charge de travail
- Définir la charge de travail et apprendre à identifier les facteurs de sous charge et/ou de surcharge
- Savoir utiliser les bons outils pour répondre à la problématique de charge VS performance

MODULE 2 : ADOPTER UNE POSTURE MANAGÉRIALE EFFICACE

- Inventorier les niveaux d'autonomie de chaque collaborateur dans l'équipe.
- Savoir adapter son style managérial aux degrés de motivation et de compétence.
- Mobiliser les bons profils au bon endroit.
- Déployer des rituels managériaux : capter l'information liée à la charge de travail vécue en entretien et en réunion, et l'exploiter.
- Présenter efficacement ses délégations et communiquer ses objectifs.

JOUR 2

MODULE 3 : CONSTRUIRE UN ENGAGEMENT DURABLE

- Clarifier les enjeux humains liés à la charge de travail : burn-out, bore-out...
- Capitaliser sur la relation managériale pour équilibrer performance et QVCT et maintenir une motivation durable.
- Identifier et évaluer le niveau d'intégration des leviers de motivation professionnelle dans sa structure pour préparer son plan d'action

MODULE 4 : RÉALISATION D'UN PLAN D'ACTIONS POUR INITIER LA DEMARCHE DANS SON ENTREPRISE

- Co-construction d'un plan d'actions individuel en alliant savoir-faire et savoir-être

Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes
45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

Durée et horaires

La formation se déroule sur 2 journées consécutives.
Soit 14 h de formation, selon les horaires suivants :

- Jour 1 : 8h30 - 12h30 / 14h00 - 17h00
- Jour 2 : 8h30 - 12h30 / 14h00 - 17h00

En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (15 jours ouvrés).

Tarif en co-animation

750 € HT par participant

Ce tarif comprend l'intervention des deux formateurs, sur 2 jours soit 14h de formation pour un groupe allant de 4 à 10 stagiaires en inter-entreprise. La formation est possible à partir de 4 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

Partir de l'expérience et du besoin exprimés par les participants et adapter le déroulé et les travaux collaboratifs en fonction. Pédagogie active et interactive favorisant la réflexion sur soi, le partage d'expériences et la mise en pratique.

- Exposé, cas pratiques, mises en situations, exercices et supports de cours
- Travaux par groupe ou individuels selon le cas et/ou le besoin en relation avec l'activité professionnelle.
- Recherche d'axes de progrès

Méthodes d'évaluations :

Réalisation d'un plan de régulation de charge MACRO (cas pratique), si possible en lien avec son entreprise, et donc possibilité pour l'apprenant de repartir avec un plan d'actions pour initier la démarche dans son entreprise.

Auto-évaluation sur sa posture comportementale.

Cette formation vous intéresse ?
Contactez notre équipe !



Justine Louis

06 17 92 23 86

jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Les formateurs intervenants

Annabelle Faitrouni, spécialisée dans la gestion de la charge de travail et Thibault Pellu, formateur en management et gestion d'équipes, co-animent ce programme de formation pour apprendre à identifier les enjeux de la performance et de la qualité de vie au travail, en agissant sur le principal facteur d'équilibre : la régulation de la charge de travail.



Annabelle FAITROUNI

Après 10 années d'expérience dans différents secteurs d'activité (logistique, transport, services, assurances), Annabelle accompagne les entreprises dans leur démarche d'amélioration continue ainsi que dans leur transformation face aux nouveaux enjeux depuis 2016. Selon elle, l'organisation du travail et la juste répartition de la charge, sont indissociables des facteurs d'équilibre entre performance et bien-être en entreprise.



Thibault PELLU

Issu d'un double cursus universitaire en sciences sociales et droit des affaires, Thibault est consultant, coach certifié et formateur en management, communication et efficacité professionnelle. Passionné par le capital humain, Thibault accompagne les équipes dirigeantes et les collaborateurs à développer leurs compétences relationnelles et managériales (soft skills), au service de vos équipes et de la performance globale de votre organisation.

1.2 RÉVEILLE TON GÉNIE POUR GAGNER EN EFFICACITÉ

Prochaine session : 15 et 16 février 2024

Public visé

Cette formation s'adresse aux dirigeants, entrepreneurs et managers qui souhaitent développer des projets avec plus de fluidité, d'efficacité et d'alignement.

Elle s'adresse aussi à tous ceux qui souhaitent mieux comprendre leurs talents, leur processus créatif et qui veulent agir avec plus d'efficacité et de plaisir au travail.

Prérequis

Pas de prérequis.

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier, décoder et conscientiser son génie personnel afin de pouvoir reproduire son modèle de réussite.
- Valoriser et exprimer clairement ses talents singuliers afin de les mettre au service du collectif
- Organiser et optimiser sa pratique professionnelle avec plus d'efficacité et de performance
- Trouver la confiance et le plaisir d'agir en étant parfaitement aligné avec sa vocation.

Contenu et déroulement de la formation

Programme détaillé :

JOUR 1

MODULE 1 : LES NEUROSCIENCES AU SERVICE DE VOTRE MODÈLE DE RÉUSSITE

- Appréhender les neurosciences de la créativité et de l'engagement
- Comprendre les étapes par lesquelles nous passons pour créer notre propre modèle de réussite

MODULE 2 : CONNAÎTRE SON MODE DE FONCTIONNEMENT LIMITANT ET BOOSTANT

- Identifier ses croyances limitantes
- Les transformer en croyances soutenant pour gagner en confiance en soi
- Identifier ses valeurs pour mieux se connaître et comprendre ce qui nous anime

JOUR 2

MODULE 3 : LES EXPÉRIENCES CONTENANT VOTRE MODÈLE DE RÉUSSITE

- Apprendre à identifier les actions et les situations les plus significatives contenant son modèle de réussite
- Apprendre à identifier son profil d'innovateur et mesurer sa performance créative

MODULE 4 : CARTOGRAPHIER SON MODÈLE DE RÉUSSITE (Accompagnement individualisé dans le collectif)

- Cartographier vos mécanismes d'action et d'innovation vous conduisant à la réussite
- Apprendre à mettre vos talents singuliers au service de la performance collective

Test de fin de formation :

Synthèse écrite et orale selon la structure : Ce que je retiens / ce que je mettrai en œuvre / ce que je ferai de différent et utilisation de l'outil protocept pour ancrer les apprentissages.

Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes

45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

Durée et horaires

La formation se déroule sur 2 journées consécutives.

Soit 14 h de formation, selon les horaires suivants :

- Jour 1 : 9h00-12h00 / 14h00 - 17h00
- Jour 2 : 9h00-12h00 / 14h00 - 17h00

En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (15 jours ouvrés).

Tarif en co-animation

1440€ HT par participant

Ce tarif comprend l'intervention des deux formateurs, sur 2 jours soit 14h de formation pour un groupe allant de 4 à 6 stagiaires en inter-entreprise. La formation est possible à partir de 4 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

Les méthodes pédagogiques proposées sont les méthodes expérientielles, inductives et interactives.

L'apprentissage se fait également au travers de la méthode Vicarian (intégration par l'observation), de la co-construction et du prototypage avec des outils et techniques structurées de créativité.

Méthodes d'évaluations :

La validation des transferts de compétence se fait tout au long de la formation par des mises en situation, des exercices et des études de cas, par le feed-back et la reformulation.

Une synthèse orale et écrite des acquis est demandée en fin de séance au moyen de la méthode du « protocept ».

Cette formation vous intéresse ?
Contactez notre équipe !



Justine Louis

06 17 92 23 86

jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Les formateurs intervenants

Albéric de Solère, formateur spécialiste de la créativité appliquée à l'innovation, et Sonia Favre, coach spécialisée dans la transformation des croyances et des perceptions, co-animent ce programme de formation pour apprendre à identifier et reproduire votre modèle de réussite, agir professionnellement dans le plaisir en étant parfaitement aligné avec votre vocation.



Albéric DE SOLÈRE

Spécialiste de la créativité appliquée à l'innovation, les expériences et les recherches personnelles d'Albéric l'ont amené à inventer la méthode "Réveille ton génie". Cette méthode permet de décoder le génie personnel des dirigeants et de leurs équipes. Son objectif à travers la formation : plonger au cœur de votre propre mécanisme d'invention, pour agir le plus efficacement possible dans la sérénité et contribuer ainsi au succès de vos projets.



Sonia FAVRE

Sonia accompagne les femmes à transformer leur regard sur elles en changeant leurs perceptions et croyances afin de se sentir légitime, et à leur place dans leur activité professionnelle. Pour elle, il est essentiel de conscientiser sa valeur unique, ses compétences, de découvrir ses ressources pour faire face aux challenges en portant un regard bienveillant et objectif sur soi et sur les autres.

2.1 LA BONNE PERSONNE À LA BONNE PLACE

Prochaine session inter-entreprise : à venir en 2024

Public visé

Cette formation s'adresse aux gérants, aux responsables RH et aux chefs de services souhaitant augmenter la productivité et fidéliser les collaborateurs en renforçant l'image et l'attractivité employeur.

Prérequis

Connaître les compétences nécessaires aux différents postes de l'entreprise.

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les ressources des collaborateurs
- Valoriser leurs aptitudes et compétences
- Permettre les évolutions de poste en interne
- Impliquer les équipes dans la stratégie d'entreprise

Contenu et déroulement de la formation

Programme détaillé :

JOUR 1

MODULE 1 : IDENTIFIER ET VALORISER LES RESSOURCES DES COLLABORATEURS

- Différencier les compétences professionnelles et personnelles
- Analyser les ressources des collaborateurs
- Mettre en adéquation les aptitudes et compétences des collaborateurs avec la stratégie de l'entreprise

JOUR 2

MODULE 2 : IMPLIQUER ET FÉDÉRER CHAQUE INDIVIDU

- Optimiser les ressources des collaborateurs
- Identifier et planifier les évolutions de poste en interne

MODULE 3 : RESPONSABILISER SES COLLABORATEURS

- Adapter les responsabilités possibles
- Susciter l'autonomie et la prise de décision
- Impliquer chaque individu pour servir la marque employeur

Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes
45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

Durée et horaires

La formation se déroule sur 10h, sur 2 jours, selon les horaires suivants:

Jour 1 : 9h00 - 12h00 / 13h30 - 15h30

Jour 2 : 9h00 - 12h00 / 13h30 - 15h30

En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

Tarif en co-animation

720 € HT par participant

Ce tarif comprend l'intervention des deux formatrices, sur 2 demi-journées, soit 10h de formation pour un groupe allant de 4 à 8 stagiaires en inter-entreprise.

La formation est possible à partir de 4 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

Partir de l'expérience et du besoin exprimés par les participants et adapter le déroulé et les travaux collaboratifs en fonction. Pédagogie active et interactive favorisant la réflexion sur soi, le partage d'expériences et la mise en pratique.

Méthodes d'évaluations :

Quizz sur les acquis de connaissances essentielles
Réalisation d'un cas pratique. Si possible en lien avec son entreprise, et donc possibilité pour l'apprenant de repartir avec un plan d'actions pour initier la démarche dans son entreprise.

Cette formation vous intéresse ?
Contactez notre équipe !



Justine Louis

06 17 92 23 86

jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Les formatrices intervenantes

Elodie Jusko, spécialisée dans le développement de carrière et Sylvie Bartholomé, formatrice en gestion d'entreprise et management d'équipe, co-animent ce programme de formation pour apprendre à valoriser les compétences, les ressources et les métiers de vos collaborateurs, afin de permettre des évolutions de poste en interne.



Sylvie BARTHOLOMÉ

Sylvie possède une double expertise en restauration et formation, qu'elle met depuis 20 ans au service des hôteliers, cafetiers, restaurateurs et commerçants dans l'alimentation. Dans le management, la gestion des ratios et coûts de revient ou dans la réglementation, ses enseignements sont rapidement applicables sur le terrain.



Élodie JUSKO

Élodie est une professionnelle du savoir-être, spécialisée dans le développement de carrière, l'accompagnement au changement, le mindset et la confiance en soi. Elodie accompagne chaque personne à exploiter ses talents naturels et son plein potentiel, pour trouver sa juste place dans son environnement professionnel et créer la carrière sur mesure faite pour elle.

3.1 CO-CONSUIRE SON PROJET D'ENTREPRISE

Prochaine session inter-entreprise : à venir en 2024

Public visé

Cette formation s'adresse aux :

- Dirigeant(e)s d'entreprise
- Président(e)s d'association
- Responsables d'une équipe

Du secteur privé et du secteur public.

Prérequis

Être en responsabilité managériale.

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Construire un projet avec son équipe à 3 ans
- Intégrer ses collaborateurs et ses parties prenantes au projet
- Définir ses axes stratégiques, son plan d'action et ses indicateurs de succès
- Adopter une posture managériale engageante et inspirante
- Créer un environnement qui favorise l'intelligence collective

Contenu et déroulement de la formation :

Programme détaillé :

JOUR 1

MODULE 1 : LES FONDAMENTAUX D'UN PROJET COLLABORATIF

- Définir un projet d'équipe
 - Choisir entre le mode participatif / collaboratif
- Identifier les principaux bénéficiaires d'une démarche participative / collaborative
- Situer son projet dans le schéma de management :
 - La culture collaborative de votre organisation
 - Votre profil de manager
 - Le cadre de jeu de son projet
- Détecter les impacts sur sa posture de manager d'équipe :
 - Les styles de manager
 - L'art du questionnement / l'écoute active / le feedback
 - L'alternance entre une posture basse et haute

MODULE 2 : LES ÉTAPES DE LA CONSTRUCTION COLLABORATIVE DU PROJET

- Apprendre à embarquer son équipe
 - Instaurer un climat de confiance, lever les freins
 - Adopter une communication en fonction des profils de son équipe
- Connaître les différents types d'ateliers de co-construction
- Lancer et mettre en œuvre le projet
- Organiser et piloter le projet

MODULE 3 : LES ÉTAPES POUR CO-CONSTRUIRE UN PROJET EN ÉQUIPE

- Étape 1 : Établir un état des lieux
 - Expérimenter la méthode de la Fresque historique
 - Compléter par la technique du SWOT

JOUR 2

MODULE 3 (SUITE) : LES ÉTAPES POUR CO-CONSTRUIRE UN PROJET EN ÉQUIPE

- Étape 2 : Rechercher des solutions
 - Explorer les options de croissance et défis
 - Se nourrir d'un benchmark
 - Intégrer les parties prenantes (fournisseurs, clients, institutionnels...)
 - Enrichir les solutions sous l'angle RSE
- Étape 3 : Choisir ses piliers stratégiques
 - Prioriser les solutions
 - Fixer les indicateurs de succès
 - Allouer les ressources humaines et financières
- Étape 4 : Approfondir et définir le plan d'actions
 - Établir la feuille de route
 - Écrire la fiche action : CQQCOQP
 - Identifier les besoins de soutien

MODULE 4 : L'ANIMATION DU PROJET AU QUOTIDIEN

- Définir les modalités d'animation du projet
 - Identifier les talents de son équipe
 - Attribuer les rôles dans l'équipe aux bonnes personnes
 - Décider des rituels de suivi
- Évaluer et ajuster en continu le projet en lien avec le contexte : Continuer - Arrêter - Innover
- Célébrer les efforts et les victoires

À l'issue de ces 2 journées, chaque participant identifie une action à mettre en place d'ici la demi-journée de retour d'expérience.

Pour garder la dynamique collaborative, la mise en action sera faite avec le binôme de leur choix.

Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes

45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

Durée et horaires

La formation se déroule sur 2 jours consécutifs + une 1/2 journée de retour d'expérience à J + 45. Soit 17h de formation réparties comme suit :

- Jour 1 et 2 : 9h00 - 12h30 / 14h00 - 17h30
- J + 45 jours : 9h00 - 12h00

En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

Tarif en co-animation

1 200 € HT par participant

Nombre de participants : de 8 à 12 stagiaires en inter-entreprise.

La formation est possible à partir de 8 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

- Une alternance de réflexions individuelles et de d'ateliers collaboratifs en sous-groupes
- Des apports théoriques combinés avec des mises en pratique
- Débriefing de mise en situation et mise en position méta
- Ludopédagogique
- Supports de cours.

Méthodes d'évaluations :

QCM (sur les sujets techniques), Mises en situation, évaluations des documents produits, évaluations écrites et orales, évaluation de fin de formation.

Test de fin de formation :

Demi-journée "retour d'expérience" (3h) : Partage des actions mises en place depuis la formation. Faire des apports complémentaires, en utilisant la méthode du co-développement.

Accompagnement et suivi personnalisé :

Les formateurs seront disponibles durant toute la formation afin d'accompagner le participant dans les phases de pratique, et de répondre à ses questions.

Cette formation vous intéresse ?
Contactez notre équipe !



Justine Louis

06 17 92 23 86

jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Les formateurs intervenants

Caroline Barnasson, formatrice en intelligence collective et animation de réunion, et Ludovic Boutin, spécialiste du management et de la création de projet d'équipe, co-animent ce programme de formation pour apprendre à repenser son projet d'entreprise en y intégrant ses collaborateurs et l'ensemble de ses parties prenantes.



Caroline BARNASSON

En tant que formatrice en intelligence collective et animation de réunion, Caroline aime créer un espace favorable au partage d'expériences et à la mise en situation des apprenants. Pour cela, elle privilégie la ludo-pédagogie et les techniques de facilitation pour placer l'apprenant dans les meilleures conditions d'acquisition de nouvelles connaissances.



Ludovic BOUTIN

Ludovic est un passionné d'intelligence collective, il en a fait la base de sa pédagogie. Il intervient dans la formation en management et à la création de projet d'équipe (avec des ateliers tel que Talent Gallup, Ikigai, communication non violente) pour développer l'autonomie des équipes, et rendre les organisations agiles et performantes.

4.1 TRANSITION ÉCOLOGIQUE EN ENTREPRISE ET CONDUITE DU CHANGEMENT

Prochaine session inter-entreprise : à venir en 2024

Public visé

Cette formation s'adresse aux dirigeants, managers et responsables ressources humaines.

Prérequis

Aucun

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Avoir une bonne connaissance générale des enjeux environnementaux
- Définir une stratégie environnementale pour son entreprise
- Comprendre les enjeux du changement
- Avoir les clés pour impulser le changement

Contenu et déroulement de la formation

Programme détaillé :

JOUR 1

MODULE 1 : FONDAMENTAUX DU CHANGEMENT CLIMATIQUE ET DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX POUR LES ENTREPRISES

- La situation écologique actuelle
- Les limites planétaires.
- Les causes et responsabilités collectives et individuelles.
- Les modes d'actions : stratégies et tactiques clés.

MODULE 2 : DÉFINIR SA STRATEGIE PLANÈTE

- Travail en binômes pour choisir une stratégie individuelle ou d'entreprise
- Atelier jeux : les ressources finies.
- Atelier jeux : Décryptage de programmes politiques.
- Construction d'un plan d'action "planète" à très court terme.
- Eco-anxiété et croyances

JOUR 2

MODULE 3 : LA CONDUITE DU CHANGEMENT

- Prendre conscience des résistances possibles
- Trouver des solutions pour les réduire
- Optimiser le temps lié à la transition
- Favoriser l'esprit collaboratif

MODULE 4 : IMPULSER LE CHANGEMENT ET MOBILISER LES ÉQUIPES

- Imaginer et anticiper l'impact sur les équipes, le travail et l'organisation
- Définir les résultats souhaités

Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes

45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

Durée et horaires

La formation se déroule sur 2 journées de 7h.

Soit 14 h de formation, selon les horaires suivants :

- Jour 1 : 9h-12h / 13h30-17h30
- Jour 2 : 9h-12h / 13h30-17h30

En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

Tarif en co-animation

720,€ HT par participant

Ce tarif comprend l'intervention des deux formateurs sur 2 journées, soit 14h de formation, pour un groupe allant de 5 à 8 stagiaires en inter-entreprise. La formation est possible à partir de 5 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

Cours et ateliers pratiques.

Méthodes d'évaluations :

Tests auto-évaluation & mise en application

Questionnaire d'évaluation comparatif en entrée et en sortie, pour mesurer la marge de progression.

Cette formation vous intéresse ?
Contactez notre équipe !



Justine Louis

06 17 92 23 86

jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Les formateurs intervenants

Thomas Guillermou, éco-entrepreneur et formateur aux enjeux de transition écologique, et Élodie Jusko, spécialisée dans l'accompagnement au changement, co-animent ce programme de formation pour comprendre les enjeux du changement et définir une stratégie environnementale pour son entreprise.



Thomas GUILLERMOU

Eco-Entrepreneur, Thomas forme les organisations et les individus aux enjeux de la transition écologique. Professionnel des services communautaires et sociaux, il intervient sur les domaines de la protection de l'environnement, le développement commercial et le numérique avec l'objectif d'innover, d'expérimenter et de mettre les choses en mouvement.



Élodie JUSKO

Coach & Consultante de carrière, formatrice savoir-être, BTS NRC, Bachelor Responsable Unit Manager, Master Coach Professionnel, Certification Consultante Bilan de compétences, CEE Formatrice en entreprise. Elodie est une professionnelle du savoir-être, spécialisée dans le développement de carrière, l'accompagnement au changement, le mindset et la confiance en soi.

5.1 VALORISER SON IMAGE EMPLOYEUR ET FACILITER SES RECRUTEMENTS

Prochaine session inter-entreprise : à venir en 2024

Public visé

Cette formation s'adresse aux dirigeant(e) d'entreprise, aux services de recrutement et de Ressources Humaines souhaitant développer et valoriser leur marque employeur.

Prérequis

Avoir une vision globale du fonctionnement de l'entreprise et de ses stratégies RH. Être sensible aux notions de valeurs d'entreprise et d'image employeur.

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Analyser l'image entreprise perçue par les collaborateurs et candidats
- Incarner les valeurs d'entreprise
- Analyser le fonctionnement de l'entreprise et apporter des ajustements réalistes et réalisables
- Communiquer ses atouts d'entreprise
- Améliorer sa communication et sa stratégie RH
- Faciliter ses recrutements et améliorer la fidélisation de ses collaborateurs pour en faire des ambassadeurs

Contenu et déroulement de la formation

Programme détaillé :

JOUR 1

MODULE 1 : L'IMAGE EMPLOYEUR "KE ZA KO?"

- Comprendre comment se construit l'image employeur : Comment ? Par qui ? Pour qui ?
- Connaître les effets positifs d'une bonne image employeur
- Comprendre les effets destructeurs d'une image employeur détériorée

MODULE 2 : DÉFINIR ET INCARNER LES VALEURS DE L'ENTREPRISE

- Apports et réflexions sur les notions de valeurs
- Intégrer et incarner : impact et bénéfices à l'interne et à l'externe vu sous l'angle de la marque employeur
- Méthodologie pour définir la raison d'être et les valeurs de l'entreprise
- Mise en pratique pour les incarner dans le quotidien à titre individuel et collectif : sens, actions et interaction

Mise en pratique et temps d'appropriation (7 à 10 jours)

JOUR 2

MODULE 3 : PERCEPTION DE L'IMAGE ENTREPRISE, VOULUE ET PERÇUE

- Bilan de la mise en pratique – Mise en commun - Questions/réponses
- De la vision employeur à la vision candidat en passant par la vision collaborateurs
- Analyser avec réalisme
- Repérer et mettre en évidence mes points forts
- Introduction à la compréhension du principe de construction des points forts

MODULE 4 : COMMUNICATION DES VALEURS COMME MARQUE EMPLOYEUR

- Analyser et mettre en évidence les points forts, les points faibles et les valeurs
- Comment les transmettre pour qu'elles s'expriment à l'extérieur et renforcent la marque employeur
- Storytelling de ma marque employeur

Mise en pratique et temps d'appropriation (7 à 10 jours)

JOUR 3

MODULE 5 : CONSTRUIRE SES SOLUTIONS ET AMÉLIORATIONS

- Lister les points de maîtrise et de contrôle
- Construire des axes d'amélioration

MODULE 6 : TRANSFORMER SES COLLABORATEURS EN AMBASSADEURS

- Valoriser ses collaborateurs par les compétences existantes et complémentaires
- Construire une fiche de poste évolutive
- Véhiculer une image valorisante de son entreprise à travers ses collaborateurs et l'évolution des compétences

MODULE 7 : L'IMAGE EMPLOYEUR COMME OUTIL DE COMMUNICATION

- Utiliser mon analyse globale et mes solutions pour communiquer dans mes recrutements
- Adapter ma communication à mes besoins et mes valeurs

Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes

45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

Durée et horaires

La formation se déroule sur 3 journées de 7h, chacune espacée de 7 à 10 jours. Soit 21h de formation réparties selon les horaires suivants :

- Matin 9h00-12h30
- Après-midi 13h30-17h00.

En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

Tarif en co-animation

1512 € HT par participant

Ce tarif comprend l'intervention des trois formatrices, sur 3 jours soit 21h de formation pour un groupe allant de 4 à 8 stagiaires en inter-entreprise. La formation est possible à partir de 4 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

Pédagogie active et immersive.

Travail sur cas concrets : la pédagogie s'appuie sur l'expérience des participants de façon à travailler sur les cas les plus rencontrés.

Des travaux de mise en œuvre et d'échange en sous-groupes permettront de construire les outils d'analyse et de solutions adaptés à chaque situation.

Méthodes d'évaluations :

Elaboration de fiches d'aptitudes et communication entreprise. Quiz de connaissances et mise en place d'un plan stratégique.

Cette formation vous intéresse ?
Contactez notre équipe !



Justine Louis

06 17 92 23 86

jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Les formatrices intervenantes

Sylvie Bartholomé, Sandrine Ankaoua et Élodie Jusko co-animent ce programme de formation pour apprendre à maîtriser sa marque et son image employeur afin d'attirer des talents, et les motiver à travailler avec vous.



Sylvie BARTHOLOMÉ

Sylvie possède une double expertise en restauration et formation, qu'elle met depuis 20 ans au service des hôteliers, cafetiers, restaurateurs et commerçants dans l'alimentation. Dans le management, la gestion des ratios et coûts de revient ou dans la réglementation, ses enseignements sont rapidement applicables sur le terrain.



Sandrine ANKAOUA

Sandrine accompagne les particuliers et entreprises dans une démarche d'alignement entre l'être et le faire : définir et incarner talents, valeurs et raison d'être pour donner du sens à leurs actions individuelles, collectives et organisationnelles.



Élodie JUSKO

Élodie est une professionnelle du savoir-être, spécialisée dans le développement de carrière, l'accompagnement au changement, le mindset et la confiance en soi. Élodie accompagne chaque personne à exploiter ses talents naturels et son plein potentiel, pour trouver sa juste place dans son environnement professionnel et créer la carrière sur mesure faite pour elle.

6.1 ACCUEILLIR SA CLIENTÈLE EN ANGLAIS AVEC CONFIANCE

Uniquement en intra-entreprise

Public visé

Cette formation s'adresse à tous les publics travaillant dans le secteur du tourisme.

Prérequis

Avoir acquis le niveau A2 en anglais, c'est à dire savoir communiquer de manière basique en utilisant principalement le présent simple et le passé.

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Présenter son établissement et le territoire en anglais
- Connaître le vocabulaire du quotidien pour accueillir des étrangers
- Conseiller et répondre aux questions les plus fréquentes
- Gérer les insatisfactions clients
- Écouter, communiquer et créer du lien

Contenu et déroulement de la formation

Programme détaillé :

JOUR 1

MODULE 1 : DÉVELOPPER SA CONFIANCE EN SOI POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ

- Renforcer la confiance et l'estime de soi (*description des outils et pratiques de savoir-être en français et anglais*)
- Développer son vocabulaire et apprendre les expressions liées à l'accueil (check-in / check out) - *en anglais*
- Mise en situation d'accueil - *en anglais*

JOUR 2

MODULE 2 : SAVOIR PRÉSENTER SON OFFRE AVEC AISANCE

- Renforcer la concentration et la mémoire (*description des outils et pratiques de savoir-être en français et anglais*)
- Présenter son offre et son établissement - *en anglais*
- Présenter l'offre touristique locale - *en anglais*
- Mise en situation pour présenter l'offre - *en anglais*

JOUR 3

MODULE 3 : ÊTRE BIENVEILLANT POUR FIDÉLISER SON CLIENT

- Renforcer et s'imposer avec confiance (*description des outils et pratiques de savoir-être en anglais*)
- Développer son vocabulaire de la relation client - *en anglais*
- Mise en situation de relation client - *en anglais*

JOUR 4

MODULE 4 : GÉRER L'INSATISFACTION CLIENT

- Travailler la concentration et la mémoire (*description des outils et pratiques de savoir-être en anglais*)
- L'insatisfaction client, réclamation, etc. Suivi et retour client (e-mail, avis...) - *en anglais*
- Mise en situation de gestion d'une réclamation client - *en anglais*

Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes

45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

Durée et horaires

La formation se déroule sur 4 demi-journées de 2h30 à 3h30, selon le nombre d'apprenants inscrits à la formation.

Pour un groupe de 1 à 3 apprenants : 10h de formation

Pour un groupe de 4 à 6 apprenants : 14h de formation

En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

Tarif en co-animation

De 1 à 3 apprenants : **1896 € HT par participant**

De 4 à 6 apprenants : **2352 € HT par participant**

Ce tarif comprend l'intervention des deux formatrices sur 4 demi-journées, soit 10h ou 14h de formation, pour un groupe allant de 1 à 6 stagiaires en intra-entreprise.

L'organisation en intra-entreprise peut tout à fait être adaptée selon vos besoins : Nous contacter

Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

Mises en situation

Supports audio et vidéos

Méthodes d'évaluations :

Test oral en entrée et bilan en fin de formation.

Cette formation vous intéresse ?
Contactez notre équipe !



Justine Louis

06 17 92 23 86

jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Les formatrices intervenantes

Sinead Dupont, gérante de Your English Workshop et formatrice anglophone expérimentée, et Christelle Percie DS, formatrice spécialisée dans la communication non-violente et la gestion des conflits, co-animent ce programme de formation pour apprendre à être plus à l'aise en anglais pour accueillir sereinement ses clientèles étrangères.



Sinead DUPONT

D'origine irlandaise, Sinead enseigne l'anglais depuis plusieurs décennies ce qui lui a permis de mettre au point sa propre méthode. Sur la base de mises en situation par groupe de 4 à 6 personnes, vous travaillerez la compréhension comme l'expression pour progresser ensemble.



Christelle PERCIE DS

Christelle est spécialisée dans la communication non-violente et le savoir-être afin de mieux se connaître, mieux se comprendre, de communiquer de façon authentique pour aligner sa vie avec ses valeurs.

7.1 CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT INNOVANTE

Prochaine session inter-entreprise : 6, 7 mai et 3 juin 2024

Public visé

Cette formation s'adresse aux autoentrepreneurs, directeurs/trices de magasin et chefs d'équipe en capacité décisionnelle et en contact avec la clientèle, quelque soit le secteur d'activité.

Prérequis

Avoir une connaissance globale de son client cible.

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Appréhender la connaissance de soi pour modéliser une expérience client alignée
- Comprendre la stratégie de conversion client
- Créer un parcours client unique et adapté
- Analyser et gérer les retours clients constructifs
- Améliorer sa posture pour faciliter les échanges clients

Contenu et déroulement de la formation

Programme détaillé :

JOUR 1:

MODULE 1 : TRAVAILLER LES BASES DE L'ALIGNEMENT EXPÉRIENCE CLIENT

- Définir le cadre de l'expérience client et les enjeux qui en découlent
- Connaître ses valeurs pour créer les fondations de son expérience client
- Créer un périmètre dans lequel inscrire la stratégie expérience client

MODULE 2 : MAÎTRISER LA STRATÉGIE EXPÉRIENCE CLIENT : PERFORMANCE, CONVERSION ET ALIGNEMENT

- Comprendre le tunnel de conversion prospect/client/ambassadeur
- Appréhender l'expérience client multicanale (offline/online)
- Travailler son client type (ses besoins, ses attentes)
- Formaliser la base de son expérience client

JOUR 2:

MODULE 3 : VISUALISER L'EXPÉRIENCE CLIENT IDÉALE

- Introduction sur le fonctionnement du cerveau (fiction/réalité)
- Expérimenter son expérience client idéale au travers de l'outil de visualisation
- Introduction à la méthode du design thinking

MODULE 4 : CONSTRUIRE ET FORMALISER SON EXPÉRIENCE CLIENT

- Co-construction de l'expérience client en 3 phases avec la méthode design thinking
- Formalisation d'un plan d'actions SMART pour créer et piloter la nouvelle expérience client (outil de priorisation des tâches)
- Prise en main et application d'un outil de suivi d'amélioration continue

JOUR 3: (M+1)

MODULE 5 : SUIVRE ET AJUSTER SON EXPÉRIENCE CLIENT

- Analyser son expérience client (retour d'expérience "hot seat")
- Gérer la critique et avis négatifs (offline et online) grâce à l'outil ROMAN (respiration, observation, mouvement, affirmation, neutralisation)
- Expérimenter et mesurer l'impact bienfaisant de l'expérience client (temps de formation en extérieur)

Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure.
Une partie de la formation se déroule en extérieur si la météo le permet (module 5)

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes
45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

Durée et horaires

La formation se déroule sur 2 jours + 1 journée de "retour d'expérience" un mois après la fin de la formation. Soit 19h de formation, réparties selon les horaires suivants :

Jour 1 : 9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00
Jour 2 : 9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00
Jour 3 : 9h00 - 12h30 / 13h30 - 15h

En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

Tarif en co-animation

1722 € HT par participant

Ce tarif comprend l'intervention des deux formatrices, sur 3 journées soit 19h de formation pour un groupe allant de 4 à 8 stagiaires en inter-entreprise. La formation est possible à partir de 4 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

- Animation de la formation avec une technique de pédagogie active : théorie et exercices opérationnels.
- Temps d'échanges collectifs
- Envoi des diaporamas et outils par mail aux apprenants.

Méthodes d'évaluations :

- QCM interactif
- Questionnaire auto évaluation
- Mises en situation

Cette formation vous intéresse ?
Contactez notre équipe !



Justine Louis

06 17 92 23 86

jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Les formatrices intervenantes

Léa Sagot, formatrice business spécialisée en entrepreneuriat, marketing, communication et vente, et Sonia Favre, coach spécialisée dans la transformation des croyances et des perceptions, co-animent ce programme de formation pour apprendre à concevoir et structurer une expérience client qui ait du sens et qui soit alignée à vos valeurs, grâce à la créativité et l'innovation.



Léa SAGOT

Formatrice et coach entrepreneuriat, Léa anime des formations autour de la stratégie marketing, communication et vente. Sa vocation est de transmettre, échanger et développer les réflexions stratégiques nécessaires pour créer des entreprises agiles et humaines. Grâce à une pédagogie active, ses formations sont très opérationnelles afin d'utiliser et de maîtriser les compétences transmises.



Sonia FAVRE

Sonia accompagne les femmes à transformer leur regard sur elles en changeant leurs perceptions et croyances afin de se sentir légitime, et à leur place dans leur activité professionnelle. Pour elle, il est essentiel de conscientiser sa valeur unique, ses compétences, de découvrir ses ressources pour faire face aux challenges en portant un regard bienveillant et objectif sur soi et sur les autres.

7.2 PERSONNALISER L'ACCUEIL CLIENT EN UTILISANT LES CODES DU LUXE

Prochaine session inter-entreprise : 7, 8 et 14 mars 2024

Public visé

Cette formation s'adresse aux professionnels de l'hôtellerie et aux acteurs du tourisme souhaitant personnaliser la relation client dans le but de développer la satisfaction et fidéliser leur clientèle.

Prérequis

Avoir les connaissances et compétences élémentaires en accueil et service client.

Connaître la promesse client de son entreprise.

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- * Comprendre et mettre en œuvre les principes de personnalisation d'accueil et de séjour :
 - Récolter et exploiter les informations nécessaires
 - Détecter les attentes non formulées par ses clients
 - Faire preuve d'attentions ciblées pour chaque client
- * Connaître les différents modes de fonctionnement : les siens et ceux d'autrui
- * Maîtriser des outils pour améliorer son attention, mieux communiquer et gérer ses émotions
- * Travailler sa posture professionnelle

Contenu et déroulement de la formation

Programme détaillé :

JOUR 1 :

MODULE 1 : AMÉLIORER SA POSTURE D'ACCUEIL ET SES ATTITUDES POUR UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE CLIENT

- Stimuler son corps et son esprit pour adopter une posture professionnelle d'ouverture
- Pratiquer des exercices de mobilité et de respiration pour maîtriser ses émotions
- Gérer sa fatigue et améliorer la récupération

MODULE 2 : AMÉLIORER SA COMMUNICATION ET SON ÉCOUTE POUR FAIRE PREUVE D'EMPATHIE

- Connaître les principaux modes de fonctionnement humains pour identifier les siens et ceux de ses clients
- Acquérir les fondamentaux de l'écoute active et empathique
- Clarifier les besoins profonds du client par des questions ouvertes, et les reformuler
- Apprendre à utiliser la communication assertive (s'exprimer en « Je »)

JOUR 2 :

MODULE 3 : PASSER DE L'ATTENTE NON FORMULÉE À L'ATTENTION PERSONNALISÉE

- Observer et décrypter les postures habituelles des clients pour comprendre leurs besoins spécifiques non exprimés
- Identifier les questions à se poser et à poser aux clients

- Récolter, traiter et synthétiser les informations pertinentes pour passer à la personnalisation
- Mettre en pratique : étude de cas
- Quelles attentions personnalisées pour quelle typologie de clients ? Les petits "+" qui font la différence

MODULE 4 : LA PERSONNALISATION EN PRATIQUE

- Personnaliser les situations les plus simples et les plus touchantes pour susciter émotions et souvenirs
- Déployer des attentions personnalisés
- Utiliser des mots et expressions choisis pour personnaliser la relation et renforcer le lien établi avec le client
- Faire preuve d'agilité dans l'organisation du séjour
- Prévoir les ressources pour la personnalisation
- Recueillir et mesurer la satisfaction pour fidéliser, dans un process d'amélioration continue

JOUR 3 :

MODULE 5 : CONNAITRE ET PRENDRE CONSCIENCE DE SES VALEURS POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Recherche des valeurs individuelles au service de l'entreprise
- Adopter des postures professionnelles adaptées

MODULE 6 : MISE EN PRATIQUE

- La mise en pratique selon les situations courantes ressorties dans le groupe lors de la formation
- Synthèse de la formation

Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure.

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes

45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

Durée et horaires

La formation se déroule sur 3 jours, soit 21h de formation, réparties selon les horaires suivants :

9h00-12h30 / 13h30-17h00

En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

Tarif en co-animation

1260€ HT par participant

Ce tarif comprend l'intervention des deux formateurs sur 3 journées, soit 21h de formation, pour un groupe allant de 4 à 10 stagiaires en inter-entreprise. La formation est possible à partir de 4 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques sur l'importance d'une bonne préparation physique et mentale afin d'adopter la posture professionnelle et une communication adaptée à son propre bien-être, facilitant le bien-être client.
- Entraînement par des exercices de préparation physique et mentale.
- Analyse de cas pratiques et retours d'expériences des participants pour une approche concrète et de terrain.
- Organisation en sous-groupe d'un séjour client de 1 à 2 jours, sur la base d'un scénario réaliste et réalisable, adapté à une typologie de clients.
- Apports de connaissances sur un budget prévisionnel : intégration de l'exercice dans l'organisation du séjour client

Méthodes d'évaluations :

QCM, mises en situation, résolution de cas pratique : organisation d'un séjour client

Cette formation vous intéresse ?
Contactez notre équipe !



Justine Louis

06 17 92 23 86

jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Les formateurs intervenants

Jonathan Genin, formateur et coach en développement physique et mental, et **Sylvie Bartholomé**, formatrice en gestion d'entreprise et management d'équipe, co-animent ce programme de formation pour **apprendre à décrypter les attentes non formulées de vos clients dans le but de personnaliser leur accueil et leur séjour, en lien avec la promesse client.**



Sylvie BARTHOLOMÉ

Sylvie possède une double expertise en restauration et formation, qu'elle met depuis 20 ans au service des hôteliers, cafetiers, restaurateurs et commerçants dans l'alimentation. Dans le management, la gestion des ratios et coûts de revient ou dans la réglementation, ses enseignements sont rapidement applicables sur le terrain.



Jonathan GENIN

Jonathan est spécialiste des métiers de la forme. En travaillant sur la posture et la communication, Jonathan propose aux personnels et chefs d'entreprise d'apprendre à incarner leurs potentiels physique, mental et émotionnel.

7.3 DÉCO ET NATURE AU SERVICE DU BIEN-ÊTRE

Prochaine session inter-entreprise : 13 mai 2024

Public visé

Cette formation s'adresse aux gestionnaires d'établissements accueillant des visiteurs ou des clients, ainsi qu'à toutes les entreprises qui souhaitent améliorer la qualité de vie au travail de leurs collaborateurs.

Prérequis

Aucun

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les bienfaits de la nature sur la santé physique, mentale et émotionnelle
- Saisir l'importance d'intégrer la nature dans son intérieur pour améliorer le bien-être et booster son chiffre d'affaires
- Choisir les éléments de la nature en fonction du lieu et de ses besoins
- Identifier les éléments permettant de créer un environnement plus sain
- Savoir créer une décoration au service du bien-être des occupants

Contenu et déroulement de la formation

Programme détaillé :

MATIN :

MODULE 1 : RECONNEXION NATURE

- Comprendre les bienfaits de la nature sur notre santé physique, mentale et émotionnelle au travers de nos 5 sens.
- Expérimenter les bienfaits grâce à un parcours en 7 étapes en forêt. Marche lente sans difficulté.

APRÈS-MIDI :

MODULE 2 : CRÉER UNE DÉCORATION ET UN AMÉNAGEMENT AU SERVICE DU BIEN-ÊTRE DES OCCUPANTS

- Découvrir les principes clés du design nature en intérieur
- Saisir l'importance de la lumière
- Utiliser le pouvoir des couleurs
- Choisir son mobilier et sa décoration
- Savoir adapter les principes clés en fonction du lieu et besoin

MODULE 3 : CONSTRUIRE UN PROJET DÉCORATIF ÉCORESPONSABLE ET SAIN

- Créer un environnement sain
- Prioriser le réemploi
- Identifier les matériaux écoresponsables
- Mobiliser les créateurs et artisans locaux

Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure.

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes

45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

Durée et horaires

La formation se déroule sur 1 journée, soit 7h de formation, réparties selon les horaires suivants :
9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

Tarif en co-animation

336€ HT par participant

Ce tarif comprend l'intervention des deux formatrices, sur 1 journée soit 7h de formation pour un groupe allant de 4 à 8 stagiaires en inter-entreprise.

La formation est possible à partir de 4 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

- Sortie en nature (si le temps le permet) sous format atelier pratique et pédagogique.

Ce programme est adaptable en fonction des besoins du(des) stagiaires

Méthodes d'évaluations :

Mise en pratique et intention - Auto-évaluation.

Cette formation vous intéresse ?
Contactez notre équipe !



Justine Louis

06 17 92 23 86

jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Les formatrices intervenantes

Adeline Jouan, entrepreneuse et spécialiste de la location d'hébergements touristiques, et Sandrine Ankaoua, spécialiste de l'incarnation des valeurs et de l'identité d'entreprise, co-animent ce programme de formation pour apprendre à intégrer les éléments de la nature afin d'aménager ses espaces, et contribuer au bien-être de ses occupants (collaborateurs, clients et visiteurs).



Sandrine ANKAOUA

Formée au Canada en tant que Guide nature, et en Suisse pour la Sophrologie, Sandrine accompagne les professionnels indépendants et entreprises dans leur mise en place de la Qualité de Vie au travail. Elle les suit également dans une démarche d'alignement entre l'être et le faire : définir et incarner talents, valeurs et raison d'être pour donner du sens à leurs actions individuelles, collectives et organisationnelles.



Adeline JOUAN

Diplômée en design d'espaces et décoration d'intérieur et professionnelle dans la gestion d'hébergements touristiques, Adeline accompagne les hébergeurs dans la mise en place ou le développement de leurs projets. Convaincue que le partage d'expérience est la clé d'une formation réussie, Adeline vous délivrera des compétences théoriques, mais surtout des outils, des conseils opérationnels et des astuces concrètes issus de sa propre expérience d'hébergeur.

7.4 GÉRER LES AVIS CLIENTS EN LIGNE

Prochaine session inter-entreprise : 11 Avril 2024

Public visé

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à gérer des avis clients sur les réseaux sociaux, pages Google et/ou plateformes d'avis en ligne.

Prérequis

Implication réelle des participants pour mieux se connaître, mieux se comprendre, pour une meilleure communication.

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Acquérir les clés d'une réponse réussie
- Faire la différence par sa signature relationnelle
- Ecouter attentivement les clients, comprendre ce qu'ils ressentent et de quoi ils ont besoin
- Prendre du recul dans une situation de conflit pour avoir une réponse adaptée
- Transformer ses meilleurs clients en ambassadeurs

Contenu et déroulement de la formation

Programme détaillé :

MATIN:

MODULE 1 : PRENDRE CONSCIENCE DE MA POSTURE DANS LA RELATION CLIENT

- Savoir observer sa posture dans la relation client
- Etre à l'écoute de ses émotions et de ses besoins

MODULE 2 : CONNAÎTRE LES ENJEUX ET LES CLÉS D'UNE RÉPONSE EFFICACE

- Pourquoi répondre aux avis client ?
- Adopter le bon ton et communiquer de façon authentique
- Développer une signature relationnelle unique

MODULE 3 : SAVOIR PRENDRE EN COMPTE LES ÉMOTIONS ET LES BESOINS DES CLIENTS

- Qu'est-ce que l'empathie ?
- Comment me mettre à la place de mon client ?
- Comment traduire ses émotions en besoins et mieux y répondre ?

APRES-MIDI:

MODULE 4 : RÉPONDRE AUX DÉCEPTIONS ET GÉRER LES AVIS NÉGATIFS

- Savoir prendre du recul et ne pas être en réaction
- Transformer la critique en opportunité
- Concilier satisfaction de l'internaute et intérêt de l'entreprise

MODULE 5 : REBONDIR SUR LES AVIS POSITIFS

- Savoir inciter les clients à partager leurs avis positifs
- Répondre aux commentaires positifs : à faire et ne pas faire
- Célébrer les avis positifs

Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure.

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes

45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

Durée et horaires

La formation se déroule sur 1 journée , soit 7h de formation, réparties selon les horaires suivants :
9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

Tarif en co-animation

540€ HT par participant.

Ce tarif comprend l'intervention des deux formatrices, sur 1 journée soit 7h de formation pour un groupe allant de 4 à 12 stagiaires en inter-entreprise.

La formation est possible à partir de 4 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

Ce programme est adaptable en fonction des besoins des stagiaires.

Présentation Powerpoint, support pdf, temps d'échanges d'expérience, pédagogie expérientielle : expérimentation d'outils de communication, mise en pratique...

Méthodes d'évaluations :

Mise en pratique à partir d'une situation concrète, proposition d'un plan d'actions et auto-évaluation.

Cette formation vous intéresse ? Contactez notre équipe !



Justine Louis

06 17 92 23 86

jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Les formatrices intervenantes

Adeline Jouan, entrepreneuse et spécialiste de la location d'hébergements touristiques, et Christelle Percie DS, spécialiste en développement des compétences psychosociales, communication non-violente et médiation; co-animent ce programme de formation pour améliorer la gestion de sa E-réputation et savoir répondre à tous types d'avis clients en ligne.



Christelle PERCIE DS

Christelle est spécialisée dans la communication non-violente et le savoir-être afin de mieux se connaître, mieux se comprendre, de communiquer de façon authentique pour aligner sa vie avec ses valeurs.



Adeline JOUAN

Professionnelle dans la gestion d'hébergements touristiques, Adeline accompagne et forme les hébergeurs dans la mise en place ou le développement de leurs projets. Convaincue que le partage d'expérience est la clé d'une formation réussie, Adeline vous délivrera des compétences théoriques, mais surtout des outils, des conseils opérationnels et des astuces concrètes issus de sa propre expérience d'hébergeur.

8.1 CRÉER LA COMMUNICATION QUI VOUS RESSEMBLE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Prochaine session inter-entreprise : 15 et 16 octobre 2024

Public visé

Cette formation s'adresse aux managers et/ou équipe d'entreprise, ou aux micro-entrepreneurs de tous secteurs.

Prérequis

- Disposer d'une page sur au moins un réseau social
- Avoir déjà conceptualisé son identité d'entreprise : produits/services proposés, pour qui, pour quoi, bénéfices pour le client.

Objectifs

- À l'issue de la formation, le participant sera capable de :
- Définir son positionnement, son image et son identité d'entreprise
 - Optimiser l'image et l'identité de son entreprise à l'interne et à l'externe (valeurs et raison d'être de l'entreprise)
 - Connaître les outils de création de contenu et choisir le réseau qui lui ressemble
 - Créer des modèles de publication en accord avec les valeurs et l'identité de son entreprise
 - Rédiger du contenu en adéquation avec l'identité d'entreprise et l'objectif de communication

Contenu et déroulement de la formation

Programme détaillé :

JOUR 1

MODULE 1 : DÉFINIR ET INCARNER SON IDENTITÉ

- Apports et réflexions sur les notions de singularité et de valeurs
- Intégrer et incarner : impact et bénéfices à l'interne et à l'externe
- Elaborer la singularité de l'entreprise
- Mise en pratique dans le quotidien à titre individuel et collectif : sens, actions et interaction

MODULE 2 : LES VALEURS COMME ATOUS DE L'ENTREPRISE

- Elaborer et définir les valeurs de l'entreprise
- Mise en pratique dans le quotidien à titre individuel et collectif : sens, actions et interaction
- Conclusion : Elaborer sa carte d'identité d'entreprise à communiquer

JOUR 2

MODULE 3 : IDENTIFIER LES RÉSEAUX SOCIAUX ET CONTENUS VISUELS

- Comprendre les différences entre les réseaux sociaux et leurs fonctionnements et choisir le ou les réseaux qui correspondent le mieux à son activité et en accord avec sa cible.
- Identifier les éléments visuels qui favorisent l'engagement des internautes.
- Apprendre à créer du contenu visuel qui soit à la fois performant et en adéquation avec les valeurs de l'entreprise.

MODULE 4 : LE CONTENU ÉCRIT ET LA PUBLICATION

- Comprendre les éléments de langage à utiliser pour capter l'attention de sa cible et la conserver.
- Rédiger un contenu écrit en adéquation avec l'identité d'entreprise en respectant les codes des réseaux sociaux.
- Découvrir les différents outils permettant de faciliter l'organisation d'un plan de communication et créer un calendrier de publications en utilisant la méthode Pinitup!

Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes

45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

Durée et horaires

La formation se déroule sur 2 journées de 7h.

Soit 14 h de formation, selon les horaires suivants :

- Jour 1 : 9h- 12h30 / 13h45 – 17h15
- Jour 2 : 9h- 12h30 / 13h45 – 17h15

En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

Tarif en co-animation

1080€ HT par participant

Ce tarif comprend l'intervention des deux formateurs sur 2 journées, soit 14h de formation, pour un groupe allant de 4 à 8 stagiaires en inter-entreprise. La formation est possible à partir de 4 stagiaires inscrits minimum.

Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

Apports théoriques et échanges sur les pratiques des participants

Méthode participative, échanges d'expériences, mise en situation

Remise de supports pédagogiques papier et/ou numériques

Exercices pratiques, ludiques et d'intelligence collective.

Pédagogie alliant la nature, la réflexion et la co-construction.

Méthodes d'évaluations :

Evaluation tout au long de la formation au travers d'exercices de validation des connaissances, de mises en situation et de quizz.

Cette formation vous intéresse ?
Contactez notre équipe !



Justine Louis

06 17 92 23 86

jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Les formateurs intervenants

Karim Naïli, spécialiste en stratégie et communication digitale et fondateur de l'agence Pinitup, et Sandrine Ankaoua, formatrice spécialisée dans l'accompagnement des managers et des équipes d'entreprise pour la qualité de vie au travail, co-animent ce programme de formation pour apprendre à mettre en valeur l'identité de votre structure en communiquant avec ses valeurs sur les réseaux sociaux.



Karim NAÏLI

Consultant formateur depuis 2010, fondateur de trois entreprises à ce jour, professionnel en stratégie digitale et communication, organisateur du Salon du Nouvel Entrepreneur dédié à la création d'entreprise et aux porteurs de projets, animateur de l'émission le Nouvel Entrepreneur sur Radio Grand Lac.



Sandrine ANKAOUA

Formatrice spécialisée dans l'accompagnement des managers et des équipes d'entreprise pour la Qualité de vie au travail, définir et incarner les valeurs, raison d'être et identité d'entreprise depuis 2010. Diplômée en 1998 Master Vente/marketing, 2007 BAC+5 Entrepreneuriat en PME, 2010 Sophrologue Master spécialiste, 2021 Guide Reconnexion nature

10.1. BOOSTEZ LA CRÉATIVITÉ ET L'INNOVATION DANS VOTRE ORGANISATION

Prochaine session inter-entreprise : à venir en 2024

Public visé

Cette formation s'adresse aux collaborateurs, managers et responsables des services R&D, innovation, marketing, RH, ainsi qu'aux dirigeants souhaitant structurer et booster les capacités d'agilité, de créativité et d'innovation de leurs équipes.

Prérequis

Pas de prérequis.

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Développer ses capacités d'agilité et d'adaptation, et celles de ses équipes
- Faire émerger une culture de la créativité et de l'innovation au sein de son organisation
- Utiliser des techniques et méthodes pour faciliter la créativité et l'innovation au sein des équipes
- Construire un environnement favorisant l'intelligence collective et la posture de coopération
- Produire de nombreuses idées et sélectionner les plus pertinentes

Contenu et déroulement de la formation

Programme détaillé :

JOUR 1

MODULE 1 : COMPRENDRE LES FONDAMENTAUX DE LA CRÉATIVITÉ APPLIQUÉE À L'INNOVATION

- Le fonctionnement et les règles de la créativité appliquée à l'innovation avec la technique de l'arbre à idées, du bâton et des cartes projectives.
- Les 5 principes fondamentaux de l'ouverture créative
- Les 7 stratégies de pensées créatives et d'innovation
- Installer un climat, favoriser une posture et mobiliser un savoir-être spécifique pour favoriser la créativité et l'innovation dans son équipe.

MODULE 2 : MESURER SA PERFORMANCE CRÉATIVE ET IDENTIFIER SON PROFIL D'INNOVATEUR

- Les neurosciences de la créativité appliquée à l'innovation
- Les 6 talents des plus grands innovateurs
- Test de Guilford pour mesurer sa performance créative
- Identifier son profil d'innovateur au travers des 4 préférences créatives et du modèle de Kirton

JOUR 2

MODULE 3 : POSER LE DÉFI CRÉATIF ISSU DE CAS PRATIQUES DES PARTICIPANTS

- Définir la problématique
- Convertir la problématique en défi créatif
- Construire votre "Happy question" pour booster la motivation intrinsèque de vos équipes
- Présenter les 5 règles d'or et les 6 étapes de l'happy brainstorming

MODULE 4 : LE PROCESSUS D'INNOVATION EN PHASE DIVERGENTE (CAS PRATIQUE)

- Apprendre à sortir de son schéma de pensée classique : méthode du presse citron
- Passer le mur de la créativité en expérimentant plusieurs techniques de créativité avancées

MODULE 5 : LE PROCESSUS D'INNOVATION EN PHASE CONVERGENTE (CAS PRATIQUE)

- Apprendre à évaluer, classer et sélectionner les idées les plus pertinentes
- Transformer votre idée innovante en une idée géniale (technique de l'avocat de l'ange)
- Concevoir une "Fiche à idée" pour promouvoir son innovation en interne (canevas, pitch)

Test de fin de formation :

Synthèse écrite et orale selon la structure : Ce que je retiens / ce que je mettrai en œuvre / ce que je ferai de différent pour ancrer les apprentissages.

Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes
45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

Durée et horaires

La formation se déroule sur 2 jours, soit 14h selon les horaires suivants : 9h00 - 12h00 / 13h00 - 17h00

En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

Tarif en co-animation

1200€ HT par participant

Le tarif comprendra l'intervention des deux formateurs, sur 2 journées soit 14h de formation pour un groupe allant de 6 à 12 stagiaires en inter-entreprise.

La formation est possible à partir de 6 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

Les méthodes pédagogiques proposées sont les méthodes expérientielles, inductives et interactives.

L'apprentissage se fera également au travers de la méthode Vicarian (intégration par l'observation), de co-construction et de prototypage avec les outils et les techniques structurées de créativité.

Une alternance de réflexions individuelles et de d'ateliers collaboratifs en sous-groupes. Des apports théoriques combinés avec des mises en pratique. Débriefing de mise en situation et mise en position méta.

Méthodes d'évaluations :

La validation des transferts de compétence se fera tout au long de la formation par des mises en situation, des exercices et des études de cas, par le feed-back et la reformulation.

Une synthèse orale et écrite des acquis sera demandée en fin de séance au moyen de la méthode du « protocept ».

Cette formation vous intéresse ?
Contactez notre équipe !



Justine Louis

06 17 92 23 86

jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com



Les formateurs intervenants

Albéric de Solère, formateur spécialiste de la créativité appliquée à l'innovation et créateur de la méthode « Réveille ton génie », et Ludovic Boutin, formateur passionné d'agilité et d'intelligence collective au service de la performance, co-animent ce programme de formation pour apprendre à instaurer une culture d'agilité dans votre entreprise grâce à la créativité et l'innovation



Albéric DE SOLERE

Spécialiste de la créativité appliquée à l'innovation, les expériences et les recherches personnelles d'Albéric l'ont amené à inventer la méthode "Réveille ton génie", qui permet de décoder le génie personnel des dirigeants et de leurs équipes. Son objectif à travers la formation : plonger au cœur de votre propre mécanisme d'invention, pour agir le plus efficacement possible dans la sérénité et contribuer ainsi au succès de vos projets



Ludovic BOUTIN

Ludovic est un passionné d'intelligence collective, il en a fait la base de sa pédagogie. Il intervient dans la formation en management et à la création de projet d'équipe (avec des ateliers tel que Talent Gallup, Ikigai, communication non violente) pour développer l'autonomie des équipes, et rendre les organisations agiles et performantes.

Prenez connaissance de nos

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1- CLAUSE GENERALE

Nos conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble de nos ventes.

2- LES PARTIES

Notre entreprise agira en tant que prestataire extérieur auprès du client pour exécuter les prestations sans avoir la qualité de mandataire. Notre entreprise exerce ses prestations en toute liberté et indépendance.

3- PRÉSENTATION

L'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES est une agence d'attractivité territoriale qui a créé son propre centre de formation, dont le siège social est établi au 45 rue Jacques cellier 73100 GRESY SUR AIX. Le centre de formation AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES développe, propose et dispense des formations en présentiel, individuelles ou collectives en inter et intra entreprise.

4- OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées "CGV") s'appliquent à toutes les offres de services relatives à des commandes passées auprès du centre de formation AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES par tout client professionnel (ci-après le client). Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

5- FORMATIONS INTER-ENTREPRISES

Les dispositions du présent article concernent les formations inter-entreprises, disponibles au centre de formation AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES et réalisées dans les locaux mis à disposition par le centre.

5.1 Insuffisance du nombre de participants à une session

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, le centre de formation AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnité.

6- DISPOSITIONS COMMUNES AUX FORMATIONS INTER-ENTREPRISES ET INTRA-ENTREPRISES

6.1 Règlement par un OPCO

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCO.

L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription auprès du centre de formation AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas à l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES au premier jour de la formation, l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

7- DISPOSITIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE L'OFFRE DE SERVICES DU CENTRE DE FORMATION AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

7.1 Commande

L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES de la convention de formation signée par tout représentant dûment habilité du Client. La signature de la convention de formation implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

7.2 Annulation des prestations à l'initiative du Client

Les dates des prestations sont fixées d'un commun accord entre le centre de formation AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES et le Client et sont bloquées de façon ferme. En cas d'annulation tardive par le Client d'une prestation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

Annulation communiquée au moins 30 jours ouvrés avant la prestation : aucune indemnité facturée;

- Annulation communiquée moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant la prestation : 30 % des honoraires relatifs à la prestation seront facturés au Client;

- Annulation communiquée moins de 15 jours ouvrés avant la prestation : 70 % des honoraires relatifs à la prestation seront facturés au Client.

8- PRIX

8.1 Prix

Les prix des prestations sont fixés dans le devis préalablement transmis au client. La facturation sera établie en fonction du calendrier d'exécution défini entre le client et l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES.

Pour toute commande supérieure ou égale à 3 000 € HT, le client s'engage à s'acquitter dès la signature du devis d'un premier paiement de 30% du montant HT du devis. Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur. Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s) ainsi que les frais de documentation et de locations diverses font l'objet d'un forfait mentionné sur le devis, à défaut de forfait prévu au devis, les frais seront facturés directement au client sur justificatifs.

8.2 Paiement

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- le paiement doit être effectué par le client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ;
- le règlement est accepté par chèque ou virement bancaire ;
- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. L'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES. Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout paiement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

9- LIMITATIONS DE RESPONSABILITES DU CENTRE DE FORMATION AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

La responsabilité de l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du ou des liens numériques (padlet) par les Utilisateurs ou toute cause étrangère à l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES. Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le client.

La responsabilité de l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité de l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

10- RÉSILIATION

10.1 Résiliation en cas de force majeure :

L'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES ne pourra être tenue responsable à l'égard du client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux externes à l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES, les désastres naturels, les incendies, les épidémies, la non obtention de visas, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES.

Les résiliations en cas de force majeure ont pour effet de suspendre nos obligations contractuelles en cas de cas fortuit ou de force majeure. En cas de survenance d'un tel événement, les parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles en vue de poursuivre l'exécution du contrat. Si les cas fortuits ou de force majeure ont une durée d'existence supérieure à 1 mois, la commande pourra être résiliée à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, sans droit à indemnités de part et d'autre. En aucun cas, la force majeure ne peut dégager le client de son obligation de payer à notre entreprise les prestations dont l'exécution ne serait pas affectée par l'événement ou qui auraient été déjà exécutées à la date de l'événement de force majeure.

10.2 Résiliation pour inexécution :

La commande pourra être résiliée par l'une ou l'autre des parties en cas d'inexécution par l'autre partie de l'une quelconque de ses obligations déterminantes. Cette résiliation deviendra effective après une mise en demeure adressée à la partie défaillante et restée sans effet au terme d'un délai de 30 jours, sans préjudice de tout droit à action et indemnité.

11- PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par le centre de formation AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive du centre de formation AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du client sans accord exprès du centre de formation AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES. En particulier, le client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L 122-4 et L 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle

des contenus de formations sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En tout état de cause, l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le client.

12- CONFIDENTIALITE

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelque nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES au client.

L'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

13- PRET DE MATERIEL

En cas de prêt de matériel par le client à notre entreprise, il devra être assuré par le client dès sa mise à disposition.

14- COMMUNICATION

Le client accepte d'être cité par l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES comme client de ses offres de services, aux frais de l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 12 l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES peut mentionner le nom du client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet et réseaux sociaux associés, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

15- DONNEES PERSONNELLES

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation du client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Dans le but de satisfaire aux exigences du RGPD et à sa démarche qualité, l'Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES a mis en place un Protocole sur la Protection des données nominatives.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Ces droits peuvent être exercés, à tout moment, en adressant un courrier électronique à jbecuwe@aixlesbains-rivieradesalpes.com ; ou par courrier postal à l'adresse : Agence AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES, 45 rue Jacques Cellier 73100 GRESY SUR AIX. Aux fins de faire valoir ses droits suivant les conditions visées ci-dessus, le client devra justifier de son identité en mentionnant ses nom, prénom, adresse de courrier électronique et en accompagnant sa demande de la copie de sa carte d'identité.

16- LOI APPLICABLE

Toutes les ventes conclues par notre entreprise sont soumises à la loi française.

17- ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Pour toutes contestations relatives aux ventes réalisées par notre société et sur l'application ou sur l'interprétation de nos conditions générales de vente, seul le tribunal de commerce de Chambéry sera compétent.

Date de dernière mise à jour : 19/08/2022

CENTRE DE FORMATION AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES
Le Hub, 45 Rue Jacques Cellier GRESY-SUR-AIX BP 70132 73108 Aix les Bains Cedex
Tel 33 (0) 6 17 92 23 86 – jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com
www. formations.aixlesbains-rivieradesalpes.com
TVA intracommunautaire FR26445106750 - Siren 4451067500 – IM073100026
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84730237473. Cet enregistrement ne vaut pas
agrément de l'Etat

Date de dernière mise à jour : 27/10/2023

Crédits photo : Jean Becuwe, Baptiste Dulac, Pauline Marizy

Votre **CONTACT**



Justine LOUIS

 06 17 92 23 86

 jlouis@aixlesbains-rivieradesalpes.com

Nous vous répondons dans un délai maximal de 48h ouvrées.



**CENTRE
DE FORMATION**

AIX LES BAINS
RIVIERA DES ALPES