



# Catalogue Formations

2023-2024

# PROFYL

Conseil & Formation

## Bienvenue dans notre univers de Formation !

### Conseil et accompagnement

Notre équipe pédagogique vous accompagne dans la mise en place de votre plan de développement des compétences, que ce soit dans le cadre d'actions de formation, de l'alternance ou de la VAE\*.

Chacun de nos parcours est unique :

- Nous déterminons ensemble Vos besoins et Vos attentes, qu'ils soient collectifs ou individuels,
- Nous construisons vos parcours de formation sur mesure,
- A la suite des évaluations de fin de parcours nous élaborons avec vous votre plan d'actions vous assurant ainsi un suivi de qualité durant la mise en pratique de vos acquis.

Les formations sont déployées dans un délai de 15 à 30 jours après la signature de la convention ou du contrat de formation.

### Recrutement

Nous vous aidons dans le recrutement en vous proposant des profils commerciaux adaptés à vos besoins.

### Formation de vos collaborateurs

Faites face aux mutations technologiques et économiques en proposant à certains de vos salariés un parcours en alternance, associant des enseignements pratiques et théoriques.

\* Validation des acquis d'expérience

Lila Yahiaoui  
Directrice

# Nos certifications



94% Satisfaction client



pôle emploi

4,7/ 5



Centre certificateur agréé par le Ministère du travail et de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social.



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes:  
Actions de formation  
Actions de formation par apprentissage  
Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience



PRO-FYL est sensible aux enjeux de la formation pour les personnes en situation de handicap. Pour celles et ceux qui se trouvent dans cette situation, nous vous remercions de nous indiquer les adaptations raisonnables dont vous avez besoin.



# Nos modalités de formation



Action de formation en situation de travail



Formation en présentiel



Formation à distance/  
blended learning



# Sommaire

Ventes - Relation Clients

Gestion administrative - Bureautique

Marketing et Communication

Management et RH

Santé - Sécurité et Prévention

Langues

Efficacité personnelle

VAE

# Vente-Relation Clients

Code	Modalités	Formations
Réf FF-COMMER-001	AFEST/Présentiel/FOAD	Techniques de vente à distance
Réf FF-COMMER-002	AFEST/Présentiel/FOAD	Vente additionnelle en face à face
Réf FF-COMMER-003	AFEST/Présentiel/FOAD	Vente additionnelle en appel entrant
Réf FF-COMMER-004	AFEST/Présentiel	Merchandising
Réf FF-COMMER-005	AFEST/Présentiel	Perfectionnement de la Relation Clients





# Techniques de vente à distance

Bien qu'indispensable, la téléprospection est redoutée au sein des équipes commerciales. Seuls 50% des vendeurs relancent leurs clients ! Pourtant le développement de votre activité passe forcément par la phase de prospection téléphonique. Ensemble, développons les compétences de vos équipes internes, augmentons vos taux de contact et améliorons les performances commerciales de vos équipes.



1 minimum - 4 maximum



2 jours - 14 h



En Intra ou inter

Pré-requis	<p>Connaître les différentes étapes de la vente Bon relationnel Être à l'aise au téléphone.</p>
A qui s'adresse cette formation	<p>Chefs d'entreprise, consultants, commerciaux sédentaires, assistants commerciaux.</p>
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partie théorique</li> <li>Cas pratiques : rédaction d'un argumentaire, simulations d'appels, mise en situation, jeux de rôle</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir la cible et mettre en place des objectifs commerciaux</li> <li>Rédiger son argumentaire</li> <li>Passer le barrage secrétaire</li> <li>Obtenir le bon interlocuteur</li> <li>Traiter les objections</li> <li>Obtenir un rendez-vous physique</li> <li>Relancer</li> </ul>
Validation	<p>Remise d'un certificat de réalisation</p>

## Le programme

### Module 1 : partie théorique

1. Définition de la téléprospection
2. Préparer sa prospection téléphonique - Quelles sont les étapes clés?
3. Rédaction de l'argumentaire

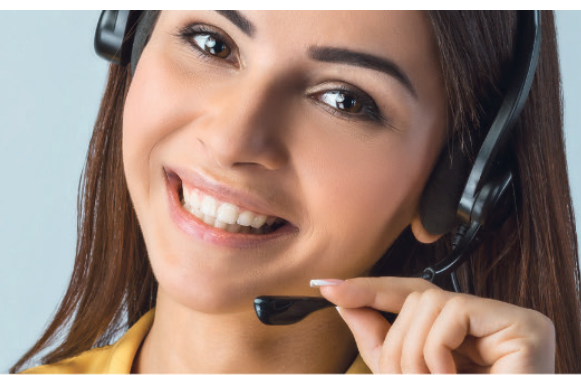


## Module 2 : Lancement de la prospection en double écoute

1. Se fixer des objectifs SMART
2. Franchir les barrages
3. Réussir sa prise de contact et présentation de son offre
4. Réponse aux objections du prospect/client
5. Qualification de l'appel
6. Organisation du suivi des prospections et des relances
7. Préparation des RDV

## Module 3 : Suivre ses résultats et définir ses axes d'amélioration

1. Reporter ses résultats sur les tableaux de suivi





# Vente additionnelle face à face

La vente additionnelle permet d'augmenter de façon significative votre panier moyen, pourtant elle n'est pas toujours un réflexe. Cette formation complète va vous permettre de maîtriser les différentes techniques de vente complémentaire avec une hausse potentielle de 15 à 25% de votre chiffre d'affaires et de votre marge.



1 minimum - 8 maximum



4 jours - 28 h



En Intra ou inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Vendeurs en magasins de détails, magasins spécialisés
Méthode pédagogique	Approche théorique et jeux de rôle Mise en situation réelle en doublon
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir accueillir le client</li> <li>• Se présenter, présenter sa société et ses produits/services</li> <li>• Réaliser des ventes additionnelles et augmenter le panier moyen</li> <li>• Fidéliser sa clientèle</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. L'accueil en face à face
2. Proposer des produits/services complémentaires
3. Fidéliser le client



# Vente additionnelle en appel entrant

Chacun de vos appels entrants est une occasion de fidéliser et de développer vos ventes. Proposer un produit ou un service complémentaire doit être un réflexe au sein de vos équipes. Après une partie théorique, place à l'action en situation réelle et en double écoute, pour une mise en application immédiate et une évaluation à chaud des acquis.



3 minimum - 8 maximum



2 jours - 14 h



En Intra ou inter

Pré-requis	Le goût pour le relationnel, l'endurance, la capacité à prendre du recul
A qui s'adresse cette formation	Téléconseillers, chargés d'accueil téléphonique, commerciaux
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction d'un argumentaire de vente et simulation d'appels</li> <li>• Mise en situation réelle en double écoute</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les enjeux de l'appel entrant</li> <li>• Qualifier la base de données clients</li> <li>• Acquérir les techniques de vente additionnelle (Cross Selling) en réception d'appels</li> <li>• Proposer des offres de fidélisation du client</li> </ul>
Validation	<p>Remise d'un certificat de réalisation</p> <p>Une 3ème journée est organisée 1 mois après pour un suivi des objectifs fixés lors de la formation et dresser un bilan des résultats obtenus.</p>

## Le programme

1. Retour d'expérience
2. Les fondamentaux de l'appel entrant
3. Répondre à la demande du client / Identifier les opportunités de vente
4. Vendre le service/produit complémentaire
5. Fidéliser les client





# Merchandising

Comment adapter le merchandising à son activité et son point de vente ? Des techniques à maîtriser pour développer l'attractivité de son magasin et de ses produits.



1 minimum - 8 maximum



4 jours - 28 h



En Intra ou inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Vendeurs en magasins de détails, magasins spécialisés
Méthode pédagogique	Approche théorique et jeux de rôle Mise en situation réelle en doublon
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir accueillir le client</li> <li>• Se présenter, présenter sa société et ses produits/services</li> <li>• Réaliser des ventes additionnelles et augmenter le panier moyen</li> <li>• Fidéliser sa clientèle</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Styles et tendances
2. Les styles d'aujourd'hui
3. Mixage style et couleurs
4. Lumières et mobiliers
5. L'agencement pour un message réussi



# Perfectionnement de la relation client

La relation client est devenue un axe indispensable de développement d'une entreprise. Un client satisfait en parle à 8 personnes, un client mécontent à des milliers. Il s'agit donc d'une étape déterminante dont va dépendre la suite de votre relation avec votre client/prospect. Cette formation vous permettra de répondre à ces objectifs en vous assurant un stage parfaitement opérationnel.



1 minimum - 8 maximum



2 jours - 14 h



En Intra ou inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Aux hôtes et hôtesse d'accueil, standardistes, chargés de relation clients, responsables ADV
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partie théorique</li> <li>Etudes de cas, jeux de rôle, simulations et mise en situation</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer la qualité de l'accueil physique et téléphonique</li> <li>Maîtriser les clés d'un Service Après-Vente efficace</li> <li>Comprendre l'importance du SAV dans la relation client et l'image de l'entreprise</li> <li>Gérer les situations conflictuelles, valoriser le SAV pour optimiser la satisfaction du client et sa fidélité</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation Un bilan de suivi est planifié 2 mois après pour un suivi des objecti-

## Le programme

1. Les enjeux de la relation client
2. La conduite d'un entretien SAV avec méthode et efficacité
3. Le suivi et la gestion de la relation client
4. Optimisation de son organisation et les outils de suivi



# Gestion administrative- bureautique

Code	Modalités	Formations
Réf FF-BUR-001	AFEST/Présentiel	Devenir assistant/e administratif/ve
Réf FF-BUR-002	AFEST/Présentiel	Pack-Office (Niveau 1 et 2)
Réf FF-BUR-003	AFEST/Présentiel	Réussir sa communication écrite et orale



# Devenir assistant/e administratif/ve

Le domaine du secrétariat est l'un des plus importants en France. Les emplois se situent, en effet, sur tous les secteurs d'activité : du bâtiment et TP aux sociétés de services, en passant par les industries... Avec cette formation, apprenez les bases de la bureautique et de la communication.



1 minimum - 8 maximum



13 jours - 96 h

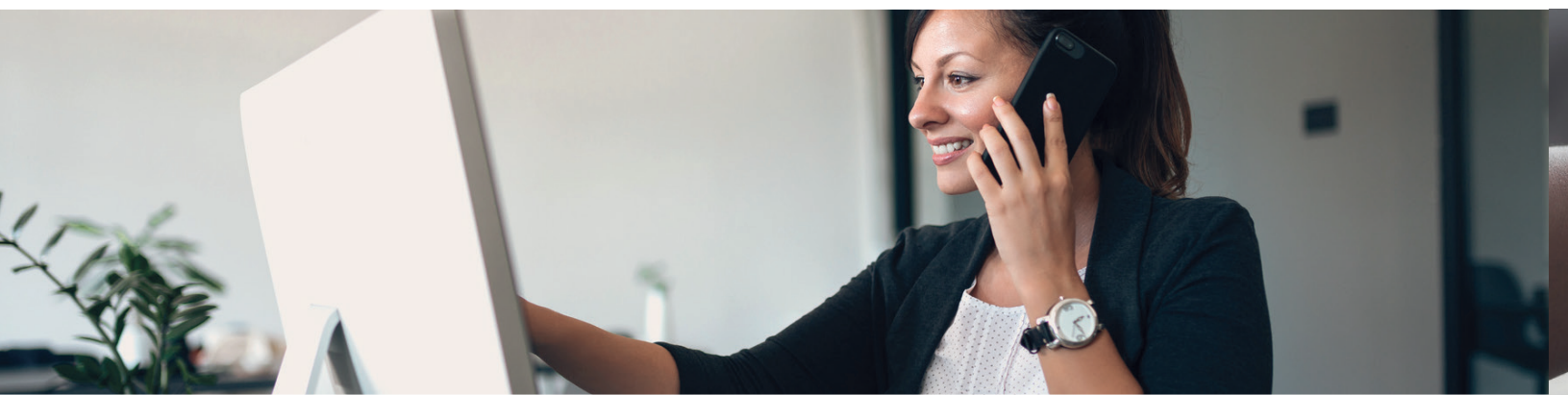


En Intra ou inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Toute personne souhaitant utiliser le pack office pour des besoins professionnels
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation collective des outils sur vidéoprojecteur</li> <li>• Exercices individuels</li> <li>• Evaluation de fin de stage</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre le rôle d'un assistant/e</li> <li>• Utiliser le pack office</li> <li>• Gérer le stress et les priorités</li> <li>• Savoir communiquer à l'orale et à l'écrit</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Définir le rôle de l'assistant/e
2. Pack Office et environnement Windows
3. Réussir sa communication écrite et orale
4. Gestion du temps et des priorités
5. Mise en place des outils de gestion et de pilotage
6. Gestion du stress





# Pack Office ( Niveau 1)

Réf FF-BUR-002

La maîtrise des outils informatiques est aujourd'hui indispensable aussi bien d'un point de vue professionnel que personnel. Le gain de temps et la perte de productivité peuvent être considérables en cas de lacunes. Cette formation complète vous permettra de maîtriser les outils de base de la bureautique.



3 minimum - 8 maximum



3 jours - 21 h



En Intra ou en inter

## Pré-requis

Aucun

## A qui s'adresse cette formation

Débutants en informatique

## Méthode pédagogique

- Présentation collective des outils sur vidéoprojecteur
- Exercices individuels
- Simulation en situation de travail

## Objectifs

- Apprendre à utiliser l'outil informatique et son environnement
- Utiliser les outils de base : Word, Excel, Power Point
- Utiliser Internet
- Gérer ses e-mails

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Environnement Windows
2. Word
3. Excel
4. Power Point
5. Utiliser Internet
6. Gérer ses e-mails



# Pack Office ( Niveau 2)

Cette formation de niveau avancée permet de compléter la formation niveau 1.

Elle permet d'explorer d'avantage les fonctionnalités des logiciels de bureautique et de créer des documents professionnels et fonctionnels.



3 minimum - 8 maximum



3 jours - 21 h



En Intra ou en inter

## Pré-requis

Maîtriser les fonctions de base du Pack Office

## A qui s'adresse cette formation

Toute personne souhaitant utiliser le traitement de texte et un tableur, formation à suivre après la formation bureautique de base

## Méthode pédagogique

- Présentation collective des outils sur vidéoprojecteur
- Exercices individuels

## Objectifs

- Créer des documents professionnels
- Créer des modèles de documents,
- Insérer une table des matières,
- Créer et gérer des styles
- Créer et gérer ses tableaux de bord

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

### EXCEL

1. Maîtriser les tableaux croisés dynamiques
2. Approfondissement sur les calculs et fonctions

### WORD

1. Adapter son outil de travail pour gagner en efficacité

3. Gagner en efficacité dans la présentation des documents

4. Objets graphiques

### POWER POINT

1. Créer une présentation percutante (animations, objets multimédias..)



# Réussir sa communication écrite et orale

Cette formation elle permet de communiquer de façon professionnelle au niveau écrit et orale avec son environnement, synthétiser et releyer efficacement des informations essentielles.



3 minimum - 8 maximum



2 jours - 14 h



En Intra ou en inter

## Pré-requis

Aucun

## A qui s'adresse cette formation

Tout public

## Méthode pédagogique

- Présentation collective des outils sur vidéoprojecteur
- Exercices individuels

## Moyens pédagogiques

- Formation en présentiel
- Modules théoriques
- Cas pratiques, mise en situation

## Objectifs

- Maîtriser les règles de communication écrite et orale
- Connaître les codes de communication
- Utiliser une sémantique adaptée à son interlocuteur
- Présenter des écrits professionnels et vendeurs

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Communication avec la hiérarchie
2. Maîtrise de la communication non verbale
3. Rédaction de contenus professionnels
4. Utilisation des outils digitaux



MUNICATION



# Marketing et communication

Code	Modalités	Formations
Réf FF-MARK-001	AFEST/Présentiel	PAO (Publication assistée par ordinateur)
Réf FF-MARK-002	AFEST/Présentiel	Communiquer sur les réseaux sociaux
Réf FF-MARK-003	AFEST/Présentiel	Créer et mettre à jour son site web
Réf FF-MARK-004	AFEST/Présentiel	Créer ses supports Print
Réf FF-MARK-005	AFEST/Présentiel	Google analytics



56



# Découvrir la PAO

Les outils de la PAO vont vous permettre de réaliser vos documents professionnels, flyers, plaquettes commerciale, catalogue... Vous pourrez acquérir les bases du métier de graphiste.



3 minimum - 8 maximum



4 jours - 28 h



En Intra ou Inter

## Pré-requis

Connaître l'outil informatique

## A qui s'adresse cette formation

Chargés de communication, toute personne souhaitant utiliser les outils PAO

## Méthode pédagogique

- Partie théorique
- Présentation des différents outils PAO
- Exercices individuels

## Objectifs

- Comprendre l'environnement de la PAO et la chaîne graphique pour gérer la production de ses documents professionnels.
- Utiliser les fonctions de base de la mise en page en InDesign, du traitement des images avec Photoshop et de la création de dessins avec Illustrator.

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Comprendre l'environnement technique de la PAO
2. Créer une mise en pages active avec InDesign
3. Optimiser le traitement de ses images avec Photoshop
4. Créer des illustrations avec Illustrator



# Communiquer sur les Réseaux Sociaux

Les réseaux sociaux prennent une place prépondérante aujourd'hui, près de 80% des français les utilisent. La visibilité de votre point de vente et de votre profil a des impacts non négligeables. Cette formation va vous permettre de maîtriser et d'accroître votre visibilité et votre réseau.



3 minimum - 8 maximum



3 jours - 14 h



En Intra ou Inter

## Pré-requis

Savoir utiliser un ordinateur et naviguer sur Internet

## A qui s'adresse cette formation

Toute personne qui souhaite utiliser les réseaux sociaux dans un contexte professionnel

## Méthode pédagogique

- Présentation collective des différents réseaux sociaux
- Atelier pratique : création de ses propres comptes

## Objectifs

- Connaître les principaux réseaux sociaux
- Maîtriser leur impact
- Apprendre à créer et gérer un profil sur les réseaux
- Réussir sa veille commerciale
- Développer et prospecter sur les réseaux sociaux

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Audit des outils en place
2. Présentation des principaux réseaux sociaux
3. Impact et importance de la communication digitale
4. Création d'un profil et gestion de son compte
5. Atelier pratique : créer ses comptes Facebook/Instagram



# Créer et mettre à jour son site web

Une formation pratique et interactive pour vous offrir la possibilité de créer et de personnaliser votre site web. A l'issue de la formation vous serez en mesure d'ajouter des images, rédiger un article et créer une nouvelle page en toute autonomie.



3 minimum - 8 maximum



2 jours - 14 h



En Intra ou Inter

Pré-requis	Savoir utiliser un ordinateur et naviguer sur Internet
A qui s'adresse cette formation	A toute personne souhaitant créer son site Web
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation théorique avec diaporama</li> <li>• Atelier pratique pour l'usage de Wordpress et du thème choisi</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir sa stratégie de communication</li> <li>• Créer son site Web</li> <li>• Insérer du texte et des images</li> <li>• Insérer des liens hypertexte</li> <li>• Mettre en ligne son site Web</li> </ul>
Validation	<p>Remise d'un certificat de réalisation</p> <p>Suivi du formateur pendant 30 jours après la mise en ligne</p> <p>Hébergement offert pendant un an</p>

## Le programme

1. L'hébergeur web
2. Back office d'un site Wordpress
3. Création des pages ( builder)
4. Installation et choix de plugins
5. Démarches à suivre pour une administration du site



# Créer ses supports print

Quel que soit le support, votre communication a un impact fort sur votre notoriété, votre positionnement sur le marché, votre activité. Cette formation vous permettra de maîtriser les « codes » de la communication écrite, de définir votre charte graphique, rédiger vos textes... en fonction de votre cible et de votre message.



3 minimum - 8 maximum



3 Jours - 21 h



En Intra ou

Pré-requis	Connaître l'outil informatique
A qui s'adresse cette formation	A toute personne souhaitant créer ses supports print
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation théorique</li> <li>• Atelier pratique: création de supports de communication</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir sa stratégie de communication</li> <li>• Définir ses objectifs et adapter sa cible</li> <li>• Rédiger les textes</li> <li>• Réaliser ses supports dans le respect de sa charte graphique et de sa cible</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Définir sa stratégie de communication
2. Conception du texte
3. Choix des images et des photos
4. Atelier pratique : création des supports
5. Choix des canaux de distribution





# Google Analytics

Google Analytics est un outil d'analyse d'audience pour site internet surtout utilisé par les éditeurs de sites internet et les référenceurs. Gratuit et simple d'utilisation, il est accessible aux utilisateurs novices. Il permet le suivi des visites ou des pages web consultées sur leur site, et fournit des informations pour optimiser le référencement naturel.



1 minimum - 8 maximum



2 Jours - 14 h



En Intra ou Inter

## Pré-requis

Connaître l'outil informatique

## A qui s'adresse cette formation

A toute personne souhaitant gérer les statistiques de son site

## Méthode pédagogique

- Formation théorique
- Atelier pratique

## Objectifs

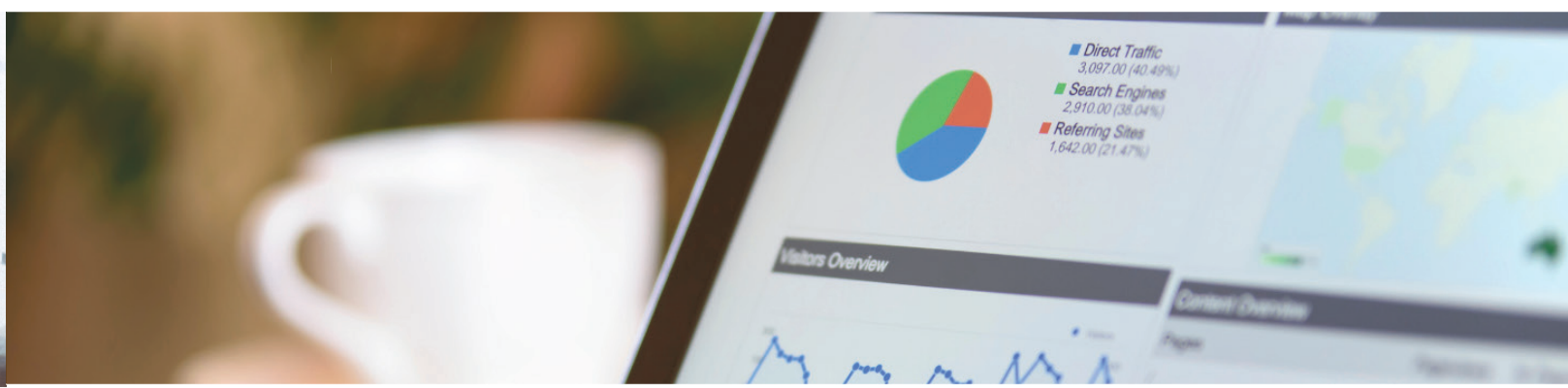
- Maîtriser les principales fonctionnalités de Google Analytics
- Mettre en place l'outil dans ses projets web
- Suivre et analyser le trafic de ses outils

## Validation

Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Définition et fonctions
2. Utilisation des fonctionnalités
3. Analyser efficacement les données
4. Optimiser son ROI
5. Mise en application



# Management pour managers et dirigeants

Code	Modalités	Formations
Réf FF-MANAG-001	Présentiel-Blended learning	Les premiers pas du manager
Réf FF-MANAG-002	Présentiel-Blended learning	Réussir son entretien professionnel
Réf FF-MANAG-003	Présentiel-Blended learning	Réussir son entretien annuel
Réf FF-MANAG-004	Présentiel-Blended learning	Permis de former -initial
Réf FF-MANAG-005	Présentiel-Blended learning	Agilité comportementale & leadership
Réf FF-MANAG-006	Présentiel-Blended learning	Manager ses équipes
Réf FF-MANAG-007	Présentiel-Blended learning	Manager une équipe des téléprospecteurs

# Les premiers pas du manager

Comment organiser et motiver ses équipes au quotidien ? Face aux évolutions et afin de répondre aux impératifs du manager, des compétences telles que le leadership, la communication, la délégation sont indispensables. Une formation sur mesure et adaptée pour répondre à vos attentes



3 minimum - 8 maximum



2 jours - 14 h



En Intra ou Inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Managers, responsables d'équipes en prise de fonction, dirigeants
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation pratique et mise en situation, jeux de rôle</li> <li>• Envoi de la présentation du cours par e-mail aux stagiaires</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier ses besoins et ses axes d'amélioration</li> <li>• Maîtriser les techniques de communication internes et externes</li> <li>• Animer et motiver ses équipes</li> <li>• Gérer, prévoir et déléguer les missions clés</li> <li>• Fixer et atteindre des objectifs individuels et collectifs</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Le rôle du manager
2. Animer et motiver ses équipes
3. Communiquer efficacement avec ses équipes
4. Fixer des objectifs et montée en compétence

LEADERSHIP

# Réussir son entretien professionnel

Depuis la loi du 5 mars 2014 relative à la formation, les salariés doivent bénéficier tous les deux ans d'un entretien professionnel sur leur perspective d'évolution professionnelle. Cette formation vous permettra d'en comprendre les enjeux, d'en maîtriser les étapes clés.



5 minimum - 14 maximum



1 jour - 7 h



En Intra ou inter

## Pré-requis

Aucun

## A qui s'adresse cette formation

Managers, responsables d'équipes, dirigeants, responsable RH

## Méthode pédagogique

- Formation en présentiel
- Partie théorique
- Jeux de rôle

## Objectifs

- Comprendre les enjeux de l'entretien professionnel
- Maîtriser les notions de l'évolution professionnelle
- Réussir la préparation de l'entretien
- Conduire efficacement les étapes de l'entretien

## Validation

Remise de certificat de réalisation

## Le programme

1. Identifier et comprendre les enjeux
2. L'évolution professionnelle en entreprise
3. Le déroulé de l'entretien
4. Conclure l'entretien





# Réussir son entretien annuel

L'entretien annuel d'évaluation est souvent redouté, pourtant, c'est un moment d'échange privilégié avec votre manager. Il permet d'évaluer le travail accompli sur l'année écoulée et de fixer les objectifs pour l'année à venir. C'est aussi une occasion de parler du salaire et de négocier une augmentation. Pour être efficace, l'entretien annuel doit donc se préparer en amont tant du côté du salarié que du manager.



1 minimum - 8 maximum



2 jours - 14 h

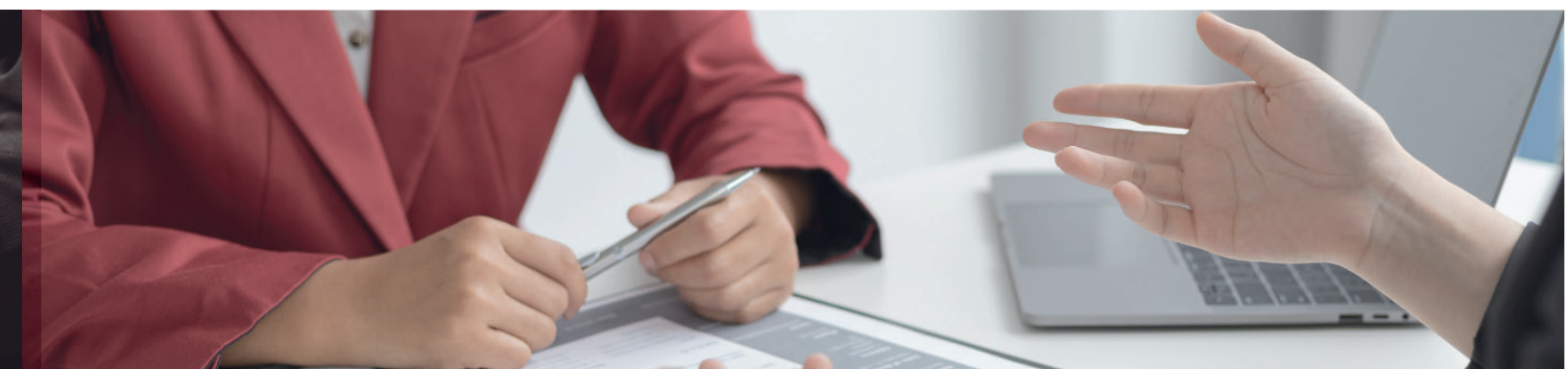


En Intra ou Inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Managers, responsables d'équipes, dirigeants, responsable RH
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en présentiel</li> <li>• Partie théorique</li> <li>• Jeux de rôle</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les enjeux de l'entretien annuel</li> <li>• Evaluer les résultats et les compétences</li> <li>• Réussir la préparation de l'entretien</li> <li>• Conduire efficacement les étapes de l'entretien</li> </ul>
Validation	Certificat de réalisation

## Le programme

1. Identifier et comprendre les enjeux
2. Définir les objectifs de l'entretien
3. Faire le bilan de l'année écoulée
4. Définir les objectifs N+1
5. Préparer et mener l'entretien



# Permis de former

Comment organiser et motiver ses équipes au quotidien ? Face aux évolutions et afin de répondre aux impératifs du manager, des compétences telles que le leadership, la communication, la délégation sont indispensables. Une formation sur mesure et adaptée pour répondre à vos attentes



1 minimum - 8 maximum



2 jours - 14 h



En Intra ou Inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Cette formation s'adresse à toute personne identifiée comme tuteur et maître d'apprentissage dans le secteur HCR
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation alternant théorie et pratique.</li> <li>• Mise en situation, jeux de rôle, ébrainstorming</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir un alternant et/ou un apprenti</li> <li>• Réussir son accompagnement</li> <li>• Intégrer son apprenant</li> <li>• Transmettre un savoir et un métier</li> <li>• S'initier au droit social</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Information sur les parcours de formation professionnelle par Alternance dans le secteur chrd
2. Intégration de l'alternant à son nouvel environnement professionnel
3. Accueil et accompagnement, organisation du parcours de formation
4. Transmission et évaluation des compétences professionnelles en situation de travail
5. Initiation au droit social : les contrats de formation en Alternance dans le secteur chrd



# Agilité comportementale & leadership

Cette formation est destinée aux managers et dirigeants. Elle s'oriente autour de la gestion des émotions pour comprendre les différents profils de communication, stimuler et animer une équipe, gérer les situations de communication les plus difficiles, développer son leadership.



3 minimum - 8 maximum



2 jours - 14 h



En Intra ou Inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Managers, responsables d'équipes en prise de fonction, dirigeants
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation pratique et mise en situation, jeux de rôle</li> <li>• Envoi de la présentation du cours par e-mail aux stagiaires</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguer chaque registre de communication</li> <li>• Utiliser les méthodes d'adaptation appropriées à chaque profil de communication</li> <li>• S'approprier son propre profil de communication pour l'utiliser à des fins de développement personnel</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Introduction aux concepts d'Intelligence Émotionnelle, d'Agilité Comportementale et de Croissance Relationnelle
2. La croissance relationnelle en pratique

LEADERSHIP

# Manager ses équipes

Cette formation, destinée aux managers d'équipes, vous apportera les outils nécessaires pour un management de proximité efficace. La recherche et la mise en valeur de l'intelligence collective, la communication, l'animation vous permettront d'appréhender au mieux votre fonction. Il peut être déployé en amont de la reprise d'activité pour développer les compétences de vos collaborateurs.



2 minimum - 8 maximum



3 jours - 21 h



En Intra ou inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Managers, responsables d'équipes en prise de fonction, dirigeants
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en présentiel ou en distanciel</li> <li>• Jeux de rôle</li> <li>• Mise en place des outils de pilotage</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le type de communication de son équipe</li> <li>• Adapter sa communication en fonction des différents profils</li> <li>• Développer l'intelligence collective</li> <li>• Fixer des objectifs collectifs</li> <li>• Identifier les leviers de motivation</li> <li>• Animer une réunion</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Identifier et comprendre son rôle de manager d'équipe
2. Animer et motiver ses équipes
3. Communiquer efficacement
4. Animer des réunions d'équipe





# Manager une équipe de téléprospecteurs

La téléprospection est le moyen de prospection principal de votre entreprise ? Vous avez alors certainement une équipe de téléprospecteurs à taille humaine, entre un et 20 collaborateurs. En tant que manager de cette équipe de téléprospection vous avez plusieurs missions afin de garantir un bon travail des équipes.



2 minimum - 8 maximum



3 jours - 21 h



En Intra ou inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Managers, responsables d'équipes en prise de fonction, dirigeants
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en présentiel ou en distanciel</li> <li>• Jeux de rôle</li> <li>• Mise en place des outils de pilotage</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le type de communication de son équipe</li> <li>• Adapter sa communication en fonction des différents profils</li> <li>• Développer l'intelligence collective</li> <li>• Fixer des objectifs collectifs</li> <li>• Identifier les leviers de motivation</li> <li>• Animer une réunion</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

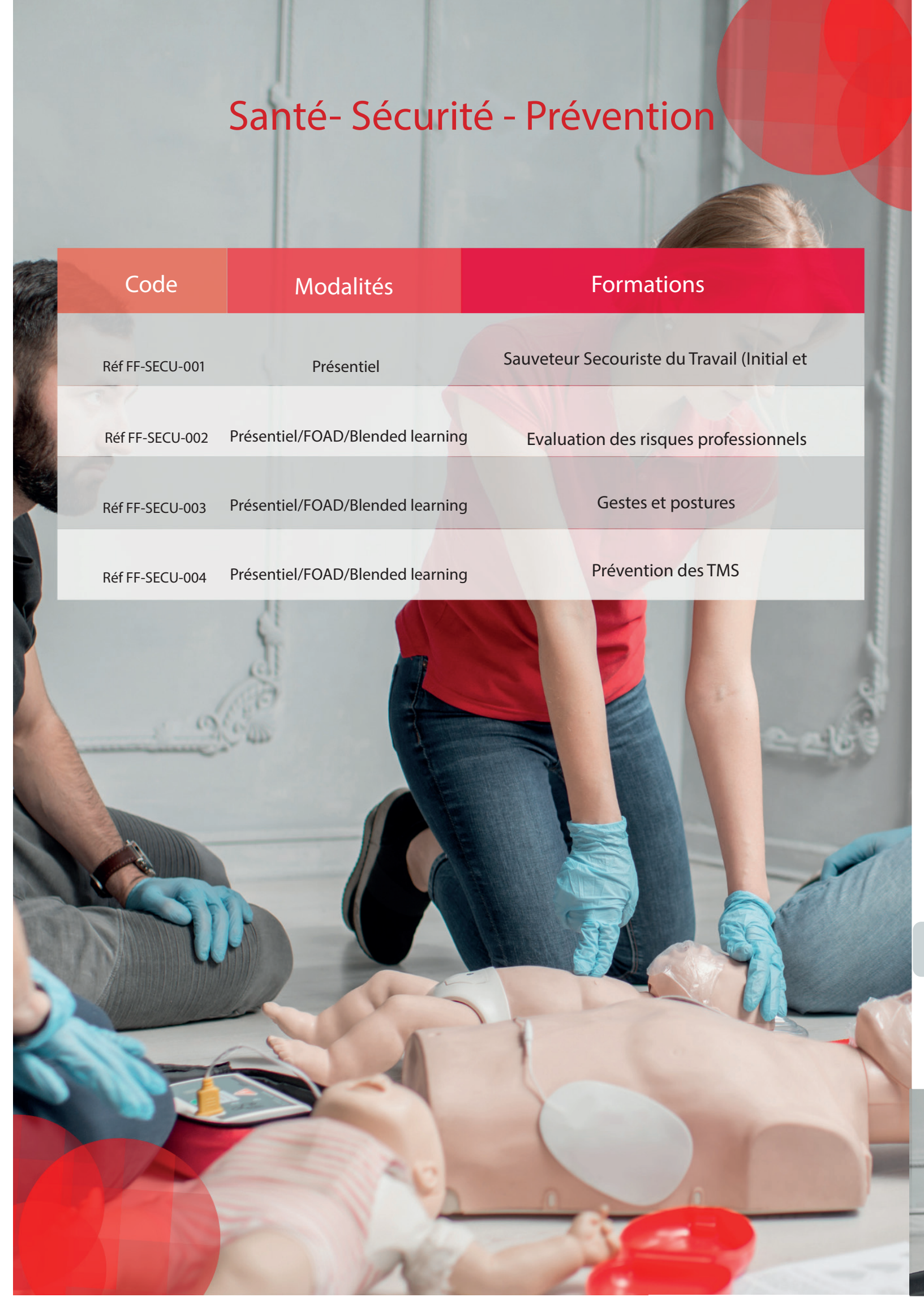
## Le programme

1. Fixer les objectifs de l'équipe de télépro
2. Planifier les sessions de prospection et les missions annexes
3. Suivre les résultats
4. Évaluer et faire progresser
5. Récompenser



# Santé- Sécurité - Prévention

Code	Modalités	Formations
Réf FF-SECU-001	Présentiel	Sauveteur Secouriste du Travail (Initial et
Réf FF-SECU-002	Présentiel/FOAD/Blended learning	Evaluation des risques professionnels
Réf FF-SECU-003	Présentiel/FOAD/Blended learning	Gestes et postures
Réf FF-SECU-004	Présentiel/FOAD/Blended learning	Prévention des TMS





# Sauveteur Secouriste du Travail (initial)

Le sauveteur secouriste du travail est capable d'intervenir face à une situation d'accident du travail et de mettre en application ses compétences en matière de prévention au profit de la santé et de la sécurité au travail, dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques fixées.



4 minimum - 10 maximum



2 jours - 14 h

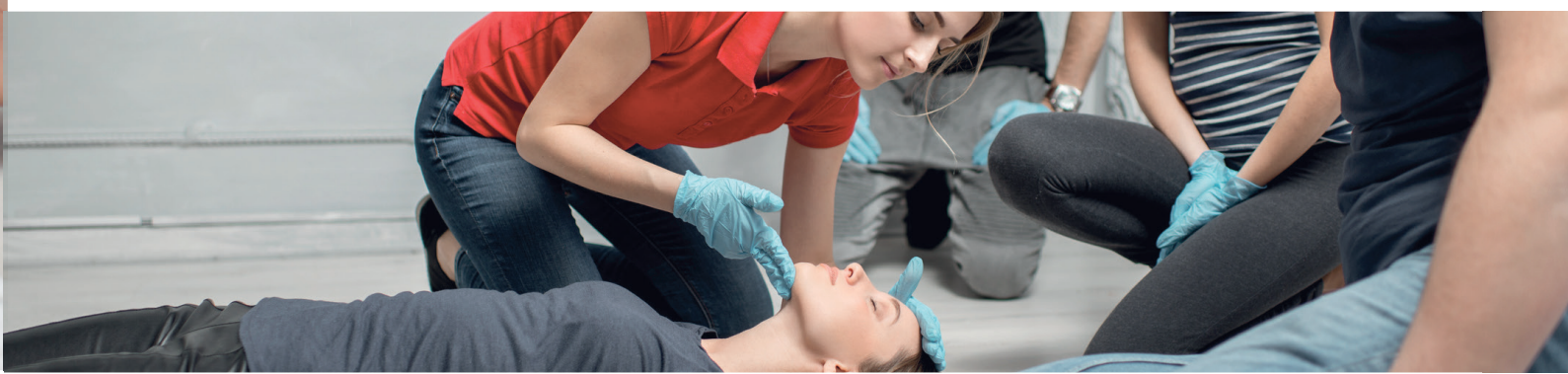


En Intra ou Inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Tout salarié de l'entreprise
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expositive et participative avec études de cas pour la prévention des risques professionnels</li> <li>• Mise en situation de cas concrets pour l'intervention face à une situation d'accident du travail</li> </ul>
Moyens pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan d'intervention et pictogrammes</li> <li>• 1 Défibrillateur automatisé externe avec accessoires</li> <li>• 1 lot de mannequins avec peaux de visage individuelles (ou dispositif de protection individuelle) : Mannequin RCP adulte, Mannequin RCP enfant, Mannequin RCP nourrisson</li> <li>• Divers matériels pour la réalisation des simulations</li> <li>• Matériel d'entretien des mannequins et consommables</li> <li>• Aide-mémoire « Sauvetage secourisme di travail »</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porter les premiers secours à toute victime d'un accident ou d'un malaise</li> <li>• Être acteur de la prévention dans l'entreprise</li> </ul>
Validation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 épreuves certificatives en fin de formation</li> <li>• Délivrance du Certificat SST (modèle national)</li> </ul>

## Le programme

1. Intervenir face à une situation d'accident du travail
2. Contribuer à la prévention des risques professionnels dans l'entreprise



# Sauveteur Secouriste du Travail (mise à jour)

Le sauveteur secouriste du travail est capable d'intervenir face à une situation d'accident du travail et de mettre en application ses compétences en matière de prévention au profit de la santé et de la sécurité au travail, dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques fixées.



3 minimum - 8 maximum



2 jours - 14 h



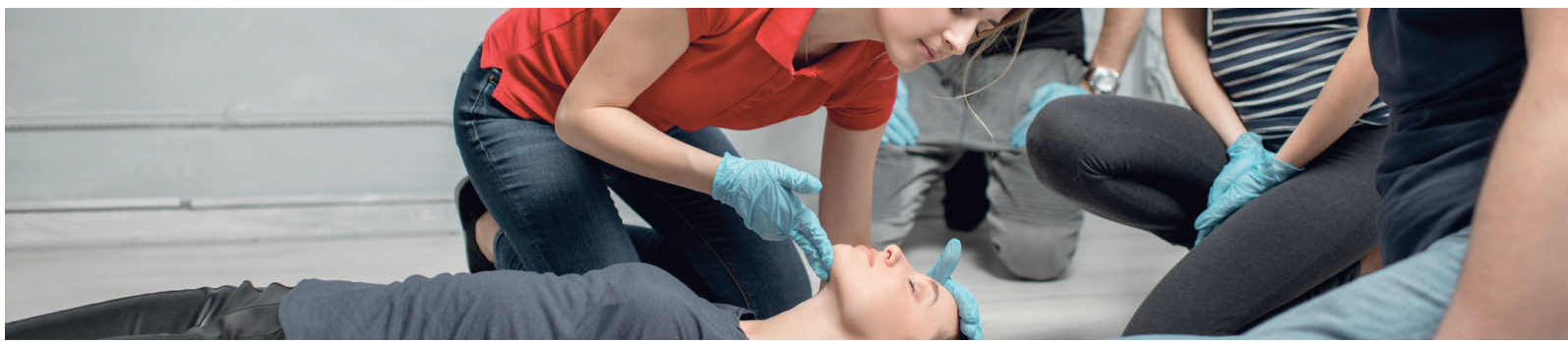
En Intra ou Inter

Pré-requis	Être titulaire du certificat de Sauveteur Secouriste du Travail
A qui s'adresse cette formation	Sauveteur Secouriste du Travail en fin de période de validité du certificat de SST
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expositive et participative avec études de cas pour la prévention des risques professionnels</li> <li>• Mise en situation de cas concrets pour l'intervention face à une situation d'accident du travail</li> </ul>
Objectifs	<p>Actualiser les compétences de SST pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir et actualiser les compétences du SST</li> <li>• Porter les premiers secours en cas d'accident ou malaise</li> <li>• Mettre en application ses compétences au service de la prévention des risques professionnels</li> <li>• Pouvoir informer les personnes désignées dans le plan d'organisation de la prévention de l'entreprise de la ou des situation(s) dangereuse(s) repérée(s)</li> </ul>
Validation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 épreuves certificatives en fin de formation</li> <li>• Délivrance du Certificat SST (modèle national)</li> </ul>

## Le programme

Selon le programme établi par l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS)

1. Actualisation des compétences du Sauveteur Secouriste du Travail
2. Retour d'expériences sur les actions menées en prévention et secours





# Evaluation des risques professionnels

La prévention des risques, l'hygiène et la sécurité des salariés sont des axes majeurs qui doivent être maîtrisés en entreprise. La mise en place du Document Unique d'Evaluation des Risques est une obligation légale à partir d'un salarié. Au-delà de l'aspect légal, cette formation vous permettra d'identifier et de maîtriser les risques liés à votre activité et mettre à jour votre document unique.



1 minimum - 7 maximum



2 jours - 14 h



En Intra

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Dirigeants d'entreprise, Responsable, Ressources Humaines, Responsable sécurité, CHSCT
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partie théorique avec études de cas</li> <li>Mise en situation</li> </ul>
Moyens pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remise du support de formation</li> <li>Remise de la trame du DUER</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et évaluer les risques de l'entreprise</li> <li>Savoir agir en cas d'accident du travail</li> <li>Déployer le plan d'action adéquat</li> <li>Mettre en place le DUER</li> <li>Utiliser le DUER comme outil de pilotage des risques</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. La réglementation
2. L'identification des risques
3. Les procédures à suivre en cas d'accident du travail
4. L'élaboration du Document Unique d'Evaluation des Risques



# Gestes et postures

Cette formation gestes et postures vous permettra de respecter les prérogatives de l'INRS et de permettre aux employés concernés d'identifier et de maîtriser les gestes et postures portant un risque sur leur santé.



1 minimum - 8 maximum



1 jour - 7 h



En Intra ou inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Toute personne dont l'activité comporte des manutentions manuelles
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modules théoriques</li> <li>• Mise en situation</li> <li>• Exercices pratiques</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser les situations susceptibles de nuire à la santé des collaborateurs</li> <li>• Adopter les principes fondamentaux de sécurité physique</li> <li>• Réduire la fréquence d'accidents du travail</li> <li>• Intégrer une prévention active des TMS</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Introduction et définitions
2. Les bons gestes professionnels et les postures
3. Mise au point sur le poste de travail /Application pratique



# Prévention des TMS

Dans votre activité professionnelle ou quotidienne, faites toujours chaque geste dans la position la moins contraignante pour les muscles les plus sollicités, en évitant de vous contorsionner. Lors de vos loisirs, une activité physique régulière est bénéfique pour entretenir musculature et souplesse articulaire. Des exercices d'échauffement sont souvent utiles avant une activité physique importante.



1 minimum - 8 maximum



1 jour - 7 h

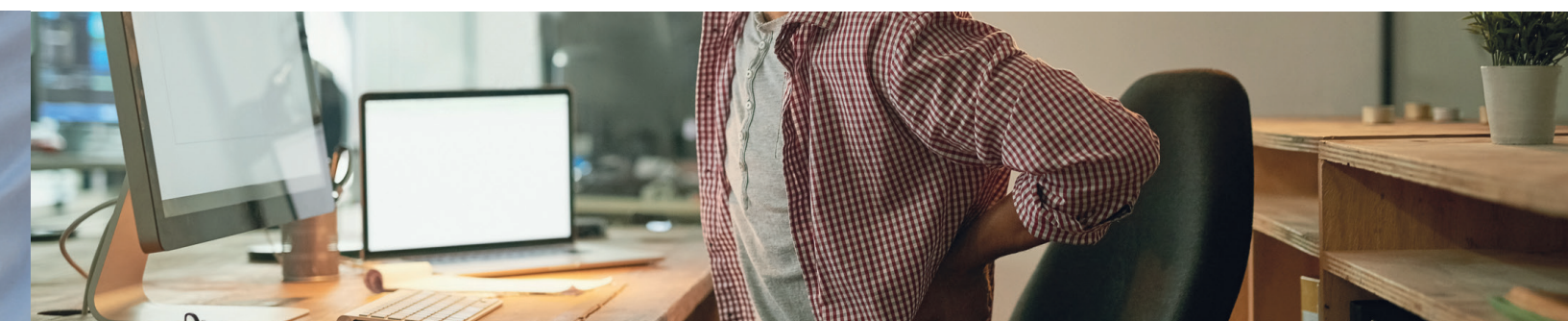


En Intra ou inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Tout public
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en présentiel</li> <li>• Modules théoriques</li> <li>• Mise en situation</li> <li>• Exercices pratiques</li> </ul>
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en visio conférence</li> <li>• E learning</li> <li>• Echanges interactifs</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître le phénomène des TMS</li> <li>• Savoir reconnaître et identifier les TMS sur son poste</li> <li>• Découvrir les moyens et outils de prévention</li> <li>• Pratiquer les exercices et les mouvements de soulagement</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Introduction à la prévention des TMS
2. Mettre en oeuvre une démarche prévention
3. Soulage et prévenir les TMS



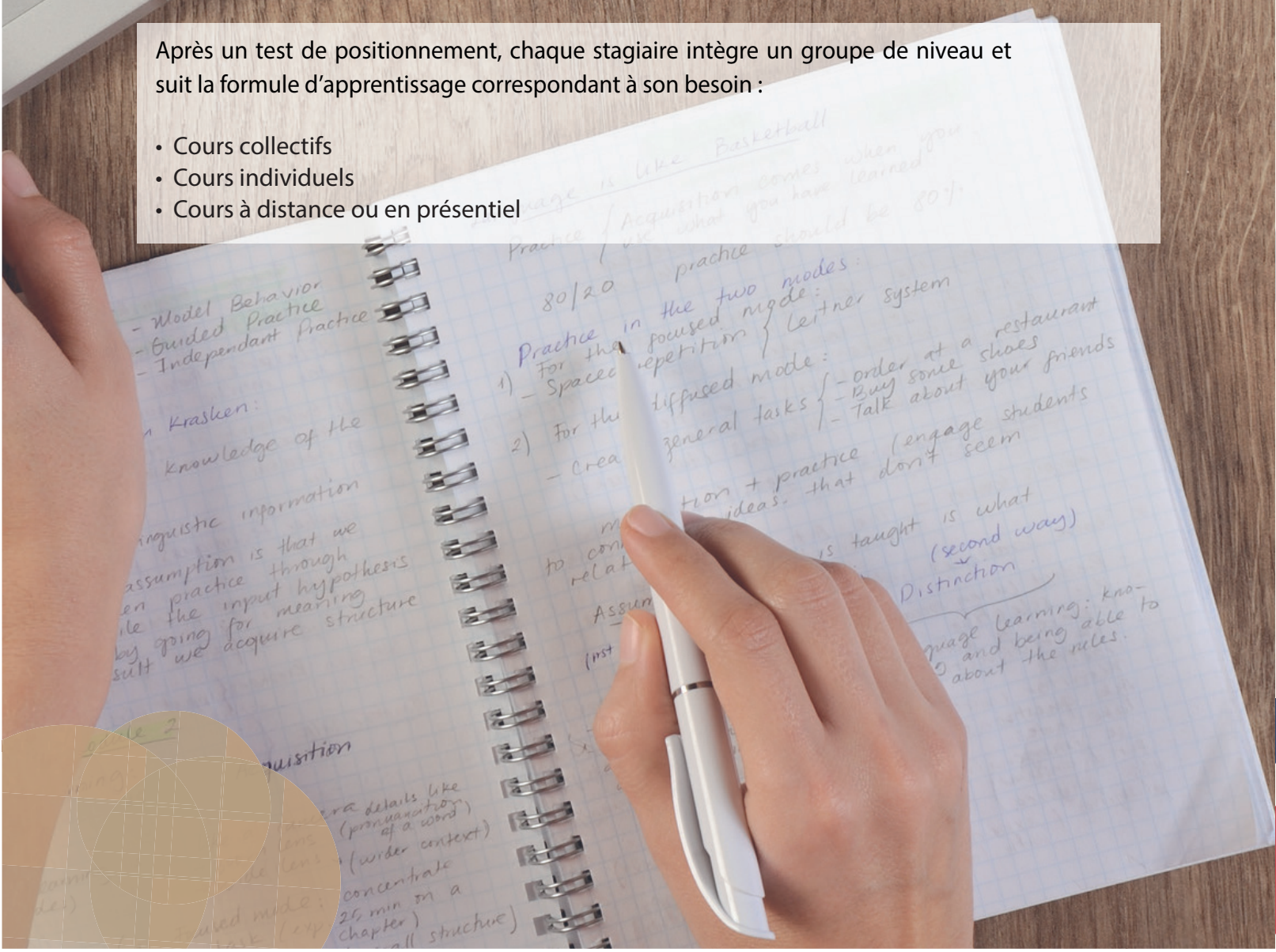


# Langues

Code	Modalités	Formations
Réf FF-LANGUE-001	Présentiel/ FOAD/Blended learning	Anglais Professionnel
Réf FF-LANGUE-002	Présentiel/ FOAD/Blended learning	Italien Professionnel
Réf FF-LANGUE-003	Présentiel/ FOAD/Blended learning	Espagnol Professionnel

Après un test de positionnement, chaque stagiaire intègre un groupe de niveau et suit la formule d'apprentissage correspondant à son besoin :

- Cours collectifs
- Cours individuels
- Cours à distance ou en présentiel





# Anglais professionnel



1 minimum - 8 maximum



A définir



En Intra ou Inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Toute personne désirant communiquer en anglais dans le cadre de son activité professionnelle.
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation du niveau avant l'entrée en formation</li> <li>• Mise en situation réelle</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir du vocabulaire professionnel</li> <li>• Se perfectionner grammaticalement</li> <li>• Être à l'aise lors d'une conversation orale</li> <li>• Accueillir, prendre en charge un client étranger</li> <li>• Gérer l'attente, faire patienter</li> <li>• Comprendre la demande et le besoin du client</li> <li>• Conseiller, orienter, répondre au client</li> <li>• S'assurer de sa satisfaction</li> <li>• Prendre congé</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Accueil physique en face à face
2. Compréhension et expression orale
3. Gestion des demandes
4. Anglais des affaires



# Italien professionnel



1 minimum - 8 maximum



A définir



En Intra ou Inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Toute personne désirant communiquer en italien dans le cadre de son activité professionnelle.
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation du niveau avant l'entrée en formation</li> <li>• Mise en situation réelle</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir du vocabulaire professionnel</li> <li>• Se perfectionner grammaticalement</li> <li>• Être à l'aise lors d'une conversation orale</li> <li>• Accueillir, prendre en charge un client étranger</li> <li>• Gérer l'attente, faire patienter</li> <li>• Comprendre la demande et le besoin du client</li> <li>• Conseiller, orienter, répondre au client</li> <li>• S'assurer de sa satisfaction</li> <li>• Prendre congé</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Accueil physique en face à face
2. Compréhension et expression orale
3. Gestion des demandes
4. Italien des affaires



# Espagnol professionnel



1 minimum - 8 maximum



A définir

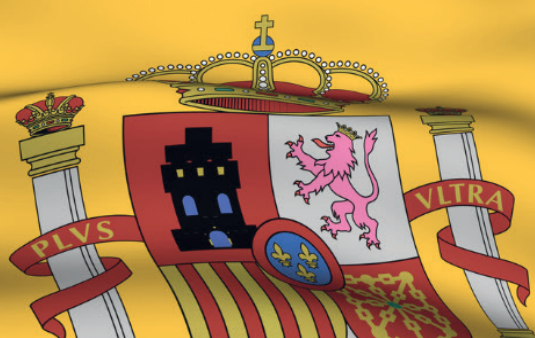


En Intra ou Inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Toute personne désirant communiquer en espagnol dans le cadre de son activité professionnelle.
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation du niveau avant l'entrée en formation</li> <li>• Mise en situation réelle,</li> <li>• Evaluation de fin de stage</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir du vocabulaire professionnel</li> <li>• Se perfectionner grammaticalement</li> <li>• Être à l'aise lors d'une conversation orale</li> <li>• Accueillir, prendre en charge un client étranger</li> <li>• Gérer l'attente, faire patienter</li> <li>• Comprendre la demande et le besoin du client</li> <li>• Conseiller, orienter, répondre au client</li> <li>• S'assurer de sa satisfaction</li> <li>• Prendre congé</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Accueil physique en face à face
2. Compréhension et expression orale
3. Gestion des demandes
4. Espagnol des affaires



# Efficacité personnelle

Code	Modalités	Formations
Réf FF-EFF-001	Présentiel/ AFEST /Blended learning	Gestion du temps et des priorités
Réf FF-EFF-002	Présentiel/ AFEST / Blended learning	Gestion du stress





# Gestion du temps et des priorités

Anticipation et organisation sont les maîtres mots et les compétences indispensables pour être efficace. Après un bilan et un auto-diagnostic, cette formation apporte les outils nécessaires à la gestion du temps mais aussi du stress et des émotions qui peuvent représenter un frein dans l'atteinte des objectifs et d'une communication efficace.



1 minimum - 8 maximum



2 Jours - 14 h



En Intra ou Inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Tout public
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation pratique et mise en situation</li> <li>• Jeux de rôle, étude de cas</li> <li>• Envoi de la présentation du cours par e-mail aux stagiaires</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire le point sur son métier et ses missions</li> <li>• Connaître les principes émotions et les gérer</li> <li>• Savoir mesurer son stress et le gérer</li> <li>• Utiliser les outils pour mieux gérer son temps</li> <li>• Distinguer l'urgent de l'important</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Dresser un bilan de son activité
2. Gérer les priorités de sa fonction
3. Gérer son stress et les émotions
4. Renforcer la confiance en soi



# Gestion du stress

Le stress professionnel renvoie à l'environnement et à la perception du collaborateur. C'est une réaction salutaire et normale pour l'individu. L'organisme réagit à des facteurs et des demandes qui lui sont faites. Il représente cependant un risque lorsqu'il est éprouvé dans la durée. Il est donc important pour l'individu de le comprendre et de trouver les ressources et les outils pour l'équilibrer.



1 minimum - 8 maximum



7 jours - 49 h



En Intra ou Inter

Pré-requis	Aucun
A qui s'adresse cette formation	Tout public
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en visio-conférence</li> <li>• Modules théoriques</li> <li>• Echanges interactifs</li> <li>• Mise en pratique</li> </ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les mécanismes du stress</li> <li>• Acquérir des méthodes durables pour réguler le stress</li> <li>• Mesurer son niveau de stress et l'équilibrer</li> <li>• Identifier les sources de stress pour les maîtriser</li> </ul>
Validation	Remise d'un certificat de réalisation

## Le programme

1. Compréhension des mécanismes du stress
2. Autoévaluation de son niveau de stress
3. Mise en application
4. Exercices de détente et de relaxation



# Qu'est-ce que la VAE ?

La VAE est un droit individuel inscrit dans le Code du Travail et le Code de l'Éducation qui permet, à toute personne engagée dans la vie active, d'obtenir une certification professionnelle par la validation de son expérience acquise dans le cadre d'une activité professionnelle et/ou extra-professionnelle.

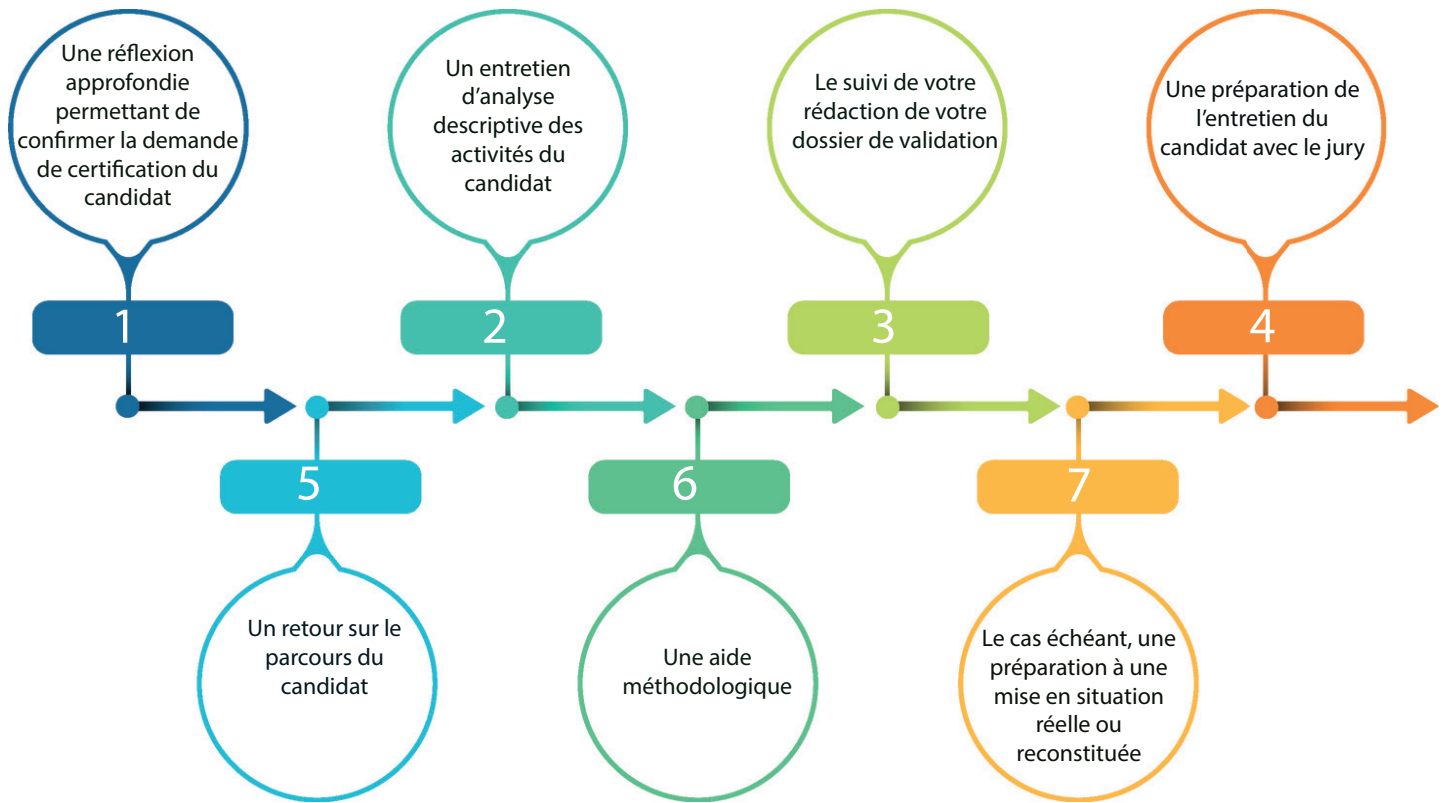
Toute personne, quels que soient son âge, sa nationalité, son statut et son niveau de formation, qui justifie d'au moins 1 an d'expérience en rapport direct avec la certification visée, peut prétendre à la VAE. Aucun diplôme n'est exigé pour s'engager en VAE !

La certification est un diplôme ou un titre à finalité professionnelle ou un certificat de qualification professionnelle, obligatoirement inscrits au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).





# Notre accompagnement



## Financement

La VAE peut faire l'objet d'une prise en charge par les différents acteurs qui participent aux dépenses de la formation professionnelle continue, dans le cadre des dispositifs qui la financent : État, régions, entreprises, OPCO.

# Nous contacter

Pour toute information concernant les formations et nos programmes



**Lila Yahiaoui**

Directrice pédagogique  
référente handicap

Lila.yahiaoui@pro-fyl.fr

Tél : 04 77 35 15 01



**Léa Bouzerara**

Conseillère formation

Lea@pro-fyl.fr

Tél : 07 61 63 73 99

Pour toute question concernant la facturation et le règlement de votre formation

**Linda Khettal**

Service comptabilité

Formation@pro-fyl.fr

Tél : 06 16 52 76 64

# PRO / FYL

## Conseil & Formation

04 77 35 15 01  
formation@pro-fyl.fr

Siège : 33 boulevard Antonio Vivaldi, Immeuble B20  
42000 Saint-Etienne

Découvrez nos autres activités :



Une marque de



[www.pro-fyl.fr](http://www.pro-fyl.fr)

