



**Et vos équipes retrouvent le sourire**

V8-MAJ 20210217

# Catalogue de formation AH3

Centre de formation N° 11 92 21272 92

*Avertissement : Le présent catalogue est donné à titre indicatif, tant sur le contenu que la durée. Chaque formation fait l'objet d'une proposition personnalisée et adaptée au besoin spécifique de notre client et de ses collaborateurs.*

*Le nombre de jours sera ajusté en fonction du nombre et/ou du niveau des participants  
Nos formations sont effectuées, sauf exception, dans les locaux du client directement sur le poste de travail et/ou une salle de réunion mise à disposition.*

*Conformément au décret du 9 janvier 2006, les personnes présentant une situation de handicap ont accès à l'ensemble des actions de formations dispensées par AH3. A ce titre le Référent Handicap AH3, Véronique LEQUOY- KARPIERZ (veronique@ah3.fr, tel : 0614870925) est en relation avec AGEFIPH et ses Contacts Ressources Handicap pour que chaque session de formation soit à la hauteur de l'attente et des besoins des personnes en situation de handicap.*

---

**PUBLIC : Professionnels du poste clients : gérants, comptables clients, responsables crédit, membres administration des ventes, chargés de recouvrement**

REF : FIN/01

## **L'utilisation de logiciels comptables et de facturation : de l'initiation à la maîtrise**

- Tirer le meilleur parti de ses logiciels de gestion
- Comprendre leur fonctionnement et astuces
- Programme sur mesure selon logiciel étudié et niveau des participants

Objectif : explorer, comprendre et utiliser toutes les fonctionnalités de son logiciel  
Gagner du temps et de la précision dans son quotidien

*2 jours (Théorie + Exercices pratiques personnalisés)*

*Prix : 2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 3 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

AH3 SAS au capital variable de 55 000€  
16 avenue des Chateaupieds  
92500 RUEIL MALMAISON  
RCS NANTERRE 803 742 477  
FR 75803742477  
Centre de formation n°11 92 21272 92



### **Et vos équipes retrouvent le sourire**

*Prérequis : Maîtrise des logiciels informatique de base et notamment Excel et disposer d'un logiciel de comptabilité, CRM ou de gestion*

*REF : FIN/02*

### **Construire et optimiser l'utilisation d'outils financiers personnalisés**

- Analyse des outils existants / Optimisation de leur utilisation / Mise en place d'outils personnels et adaptés à l'entreprise et à son secteur d'activité (intra uniquement)

Objectif : connaître son logiciel et adapter ses fonctionnalités à son secteur d'activité et à l'organisation de son entreprise. Le cas échéant se créer des outils complémentaires

*2 à 4 jours selon état des lieux et niveau des participants (Théorie + Exercices pratiques personnalisés)*

*Prix : 3000 à 6000 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 4 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : être utilisateur de son logiciel – connaissance d'Excel et autres tableurs*

*REF : FIN/03*

### **Comprendre la balance âgée et gérer ses risques clients**

- Savoir déterminer les zones de risques
- Savoir adapter les actions
- Le cas échéant la construire ex nihilo

Objectifs : disposer et utiliser la balance âgée pour gérer les comptes clients et organiser les workflows de relance – Faire baisser les crédits clients

*2 jours (Théorie + Exercices pratiques)*

*Prix : 1900 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 20 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : connaître les techniques du risque client – Aucune connaissance en comptabilité n'est requise.*

*REF : FIN/04*

### **Savoir analyser la solvabilité et la situation de vos clients et fournisseurs**



### **Et vos équipes retrouvent le sourire**

- Savoir analyser des bilans
- Comment effectuer des recherches efficaces et décrypter les informations légales et privées sur les entreprises
- Découvrir le Cross-checking

Objectifs : pour les gestionnaires comptables clients et/ou fournisseurs et/ou crédit clients et/ou responsables des achats : avoir les clefs qui permettront de fixer des limites d'encours cohérentes et/ou de s'assurer de la continuité des services.

*2 jours (Théorie + Exercices pratiques personnalisés)*

*Prix : 1900 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : connaître le compte fournisseur et compte client et leurs risques – Aucune connaissance en comptabilité n'est requise.*

*REF : FIN/05*

### **Le circuit et le traitement de l'information avant et après-vente**

- Procédures - Suivi
- Contrôle

Objectifs : préalable efficace et premières réflexions qui vont permettre de s'orienter vers une gestion qualitative de la relation client en y associant tous les secteurs de l'entreprise de l'hôtesse d'accueil au livreur.

*2 jours (Théorie + Exercices pratiques)*

*Prix : 1900 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 5 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : connaître les techniques de gestion du compte client et leurs risques, assurer des fonctions de direction et d'organisation*

*REF : FIN/06*

### **La prévention des impayés B to B**

- Savoir anticiper par le traitement de l'information disponible
- Les bases de données publiques et privées
- La contractualisation et les clauses protectrices des documents contractuels - Les documents incontournables et mentions obligatoires



### **Et vos équipes retrouvent le sourire**

- CGV et CGA
- Les différents moyens de règlement
- Le suivi et la modélisation des process

Objectif : Comprendre comment éviter les impayés et faire baisser le crédit client.

*2 à 3 jours (Théorie + Exercices pratiques)*

*2400 à 3600 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : FIN/07*

### **La prévention des impayés : les particularités liées au commerce B to C**

- la réglementation protectrice du consommateur
- Les informations nécessaires
- La contractualisation et les clauses protectrices des documents contractuels - Les documents incontournables et mentions obligatoires
- Les particularités du commerce au comptoir et de l'e-business
- Les différents moyens de règlement
- Le suivi
- La modélisation des process

Objectif : Comprendre comment éviter les impayés et faire baisser le crédit client dans le secteur de la vente et du service au particulier.

*2 à 3 jours (Théorie + Exercices pratiques)*

*2400 à 3600 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : FIN/08*

### **Organiser la relance des factures pour accélérer vos encaissements**

- Méthode
- Les circuits de gestion
- Argumentaire téléphonique
- Rédaction et gestion des courriers



### **Et vos équipes retrouvent le sourire**

- Suivi et outils de suivi
- Contrôle et modélisation

Objectifs : la mise en œuvre de la relance efficacement tout en respectant les contraintes liées au commerce et à la volonté de conserver le client.

*2 à 3 jours (Théorie + Exercices pratiques personnalisés sur cas concrets issus du quotidien des participants)*

*2400 à 3600 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : FIN/09*

### **Organiser la relance des factures pour accélérer vos encaissements (sur site uniquement après entretien préalable d'une heure environ pour établir un état des lieux)**

- Méthode
- Savoir optimiser les circuits de gestion existants et les faire évoluer
- Argumentaire téléphonique
  - Optimiser la relance téléphonique effectuée en interne
  - Créer des argumentaires pertinents
- Rédaction et gestion des courriers
  - Optimiser le contenu et le cycle des relances
- Suivi et outils de suivi
  - Comprendre les outils de crédit-management existant
  - Compléter les outils existants, si nécessaire
- Contrôle et modélisation : le 1<sup>er</sup> pas vers l'organisation d'un service « qualité-clients »
  - Organiser le contrôle des process et des actions
  - Gérer les flux
  - Modéliser les actions

Objectif : Améliorer son taux de recouvrement par une meilleure gestion de la relance – Mettre en place des outils de suivi de contrôle et d'alertes – Optimiser et/ou définir les workflows de relance.

*4 jours (Théorie + Exercices pratiques personnalisés sur cas concrets issus du quotidien des participants)*

*4000 à 6000 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 3 semaines après validation du programme*



### **Et vos équipes retrouvent le sourire**

*Prérequis : diriger ou travailler dans un service de recouvrement*

*REF : FIN/10*

#### **La relance téléphonique gagnante (intra uniquement)**

- Les différentes phases de la relance et leur enchaînement
- Savoir être au téléphone
- L'argumentaire
- Les objections
- La finalisation

Objectif : Améliorer les conditions de travail des personnes qui effectuent la relance en leur permettant d'accroître leur efficacité : éviter les conflits et obtenir plus rapidement les règlements

*2 jours (Théorie + Exercices pratiques personnalisés – appels sortants in vivo)*

*3000 à 4500 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 10 jours après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : FIN/11*

#### **Les spécificités du recouvrement des créances à l'export**

- Prévention
- Modalités de contractualisation
- Les clauses incontournables
- Les principaux contrats internationaux
- La prise en compte de l'interculturalité

Une variante de cette formation peut consister à n'étudier qu'un seul pays

Objectifs : permettre de comprendre les incidences légales mais aussi culturelles liées à l'export et faciliter le recouvrement chez les clients étrangers

*1 à 2 jours*

*1200 à 2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 3 semaines après validation du programme*



**Et vos équipes retrouvent le sourire**

*Prérequis : aucun – pas de notions juridiques exigées*

*REF : FIN/12*

### **L'organisation judiciaire et les différentes procédures en France**

- Acteurs
- Compétences
- Voies de recours
- Délais
- Prescriptions
- Coûts

Objectifs : Permettre au gestionnaire recouvrement d'être autonome dans le suivi des procédures judiciaires et de devenir un interlocuteur avisé pour les avocats et huissiers chargés de l'instruction des dossiers

*2 à 3 jours (Théorie + Exercices pratiques)*

*2400 à 3600 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 1 semaine après validation du programme*

*Prérequis : aucun – Pas de notions juridiques exigées*

*REF : FIN/13*

### **Les procédures dans les contrats internationaux**

- Acteurs
- Compétences
- Procédures
- Voies de recours
- Délais
- Prescriptions
- L'exequatur
- Coûts

Une variante de cette formation peut consister à étudier qu'un seul pays



### **Et vos équipes retrouvent le sourire**

Objectifs : Permettre au gestionnaire recouvrement d'être autonome dans le suivi des procédures judiciaires et de devenir un interlocuteur avisé pour les avocats et huissiers chargés de l'instruction des dossiers

*2 à 3 jours (Théorie + Exercices pratiques personnalisés sur cas concrets issus du quotidien des participants)*

*2400 à 3600 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 3 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun – pas de notions juridiques exigées*

*REF : FIN/14*

### **La procédure d'injonction de payer européenne**

- Forces et faiblesses
- La mise en œuvre
- Voie de recours
- Exécution

Objectif : Connaitre la procédure d'injonction de payer européenne et sa mise en œuvre - Faire des économies en déposant soi-même ses requêtes d'injonction de payer européennes

*1/2 journée (Théorie) + suivi par RDV téléphonique d'1/2 heure / semaine / participant pendant 3 semaines*

*700 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*+ 90 € / RDV téléphonique*

*Délais d'action : 1 semaine après validation du programme*

*Prérequis : aucun – Pas de notions juridiques exigées*

*REF : FIN/15*

### **Engager et suivre une procédure judiciaire**

- Construire le dossier
- Les éléments de preuve
- Les différentes actions



### **Et vos équipes retrouvent le sourire**

- La supervision des acteurs judiciaires
- Le calcul du coût

Objectif : Connaître les procédures judiciaires françaises et leur mise en œuvre – Devenir un interlocuteur avisé pour les professionnels du droit et lorsque c'est possible, faire des économies en introduisant soi-même les procédures

*2 jours (Théorie + Exercices pratiques personnalisés sur cas concrets issus du quotidien des participants)*

*2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun – Pas de notions juridiques exigées*

*REF : FIN/16*

### **Les voies d'exécution**

- Exécuter un jugement
- Critères de choix des actes d'exécution
- Forces et faiblesses des différents actes d'exécution

Objectif : Connaître les procédures d'exécution en France et leur mise en œuvre – Devenir un interlocuteur avisé pour les professionnels du droit et notamment les huissiers et permettre ainsi d'accélérer les procédures et faire des économies en contrôlant les actes

*2 à 3 jours (Théorie + Exercices pratiques personnalisés sur cas concrets issus du quotidien des participants)*

*2400 à 3600 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun – Pas de notions juridiques exigées*

*REF : FIN/17*

### **L'entreprise en difficulté**

- Les points d'alerte
- Fichage et défichage
- Les procédures amiables et mandat ad hoc



### **Et vos équipes retrouvent le sourire**

- Les différentes procédures collectives
- Le sort des créanciers
- Le rétablissement personnel

Objectif : Comprendre les mécanismes des procédures qui gouvernent les entreprises en difficulté – connaître ses droits face aux clients en difficulté et les formalités afférentes

*1 à 2 jours (Théorie)*

*1200 à 2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 20 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun – Pas de notions juridiques exigées*

*REF : FIN/18*

### **Le surendettement des particuliers, la commission de surendettement**

- Mise en œuvre
- Effets sur le débiteur / le reste à vivre
- Les effets sur les créanciers
- Les effets sur les procédures amiables et judiciaires en cours

Objectif : Comprendre les mécanismes des procédures qui gouvernent les particuliers en difficulté – connaître ses droits face à des clients en difficulté ayant déposé un dossier en commission de surendettement

*1 à 2 jours (Théorie + exercices pratiques)*

*1200 à 2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 20 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun – Pas de notions juridiques exigées*

*REF : FIN/19*

### **Optimiser simplement la gestion de son entreprise et améliorer ses marges**

- Points d'attention et de contrôle
- Comment établir ses prix
- Les comptes clients
- Les comptes fournisseurs
- Savoir négocier



### **Et vos équipes retrouvent le sourire**

- La sensibilisation des équipes à la marge

Objectif : Ne plus perdre d'argent ! Comprendre exactement comment sont calculées les marges, apprécier ses charges et savoir fixer ses prix.

*1 à 3 jours (Théorie + Exercices pratiques personnalisés sur cas concrets issus du quotidien des participants)*

*2400 à 3000 € H.T. Nombre de participants : 1 à 3 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun – Pas de notions comptables exigées mais elles constituent un plus pour l'effcience de la formation*

*REF : FIN/20*

### **Les fondamentaux du droit que doivent connaitre tous les chefs d'entreprise**

- Le chef d'entreprise n'est pas forcément juriste et pourtant il se doit d'avoir des bases juridiques

Le droit commercial et des contrats y compris incoterm

Le droit des sociétés

Le droit de la consommation – Points de vigilance pour le commerçant

Les fondamentaux du droit du travail

Les fondamentaux du droit international

Objectif : Permettre au chef d'entreprise de ne pas être dépassé, par les évènements juridiques courants de son quotidien

*1 à 2 jours Théorie + Exercices pratiques personnalisés sur cas concrets issus du quotidien des participants)*

*1200 à 2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun – Pas de notions juridiques exigées*

*REF : FIN/21*

### **Les clefs du recouvrement amiable et judiciaire positif (one to one)**



### **Et vos équipes retrouvent le sourire**

- Organiser le recouvrement amiable et judiciaire
  - Savoir prévenir le recouvrement par la mise en place de mesures de prévention contractuelles et organisationnelles
  - Ne plus subir les litiges et affirmer sa position dans l'entreprise par la mise en place de tableaux de bord.
  - Savoir mener les actions de relance épistolaires et orales
  - Préserver voire renforcer la relation commerciale par une action de recouvrement ciblée et intelligente
- 
- Savoir prendre les bonnes décisions dans tous les cas
  - Être autonome dans ses actions d'organisation du poste client que dans la gestion du recouvrement

Objectif : Permettre à un collaborateur gêné voire « bloqué » par les opérations de recouvrement et de relance de s'approprier ces actions en les organisant au travers de process redéfinis pour être optimisés et lui permettre de s'affirmer vis-à-vis des clients mauvais payeurs de façon décomplexée.

*4 semaines – 3 jours consécutifs par semaine au jeudi – 7h / jour – 84 h (20% théorie / 80 % pratique)*

*6000 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 personne*

*Délais d'action : 3 semaines après validation du programme*

*Prérequis : professionnel du recouvrement en poste*



**Et vos équipes retrouvent le sourire**

**PUBLIC : Commerciaux, assistants commerciaux et toutes personnes en relation avec la clientèle**

*REF : COM / 01*

### **Sensibiliser et impliquer les commerciaux à la gestion du poste clients**

- Les fondamentaux de la prospection sécurisée
  - Connaitre son prospect et client
  - Adapter sa vente
- Les fondamentaux juridiques : documents contractuels et clauses protectrices
- Arguments de négociation de ces clauses
  - Les clauses non négociables
  - Les clauses limitatives négociables
- Les délais de paiement : impacts et risques pour le vendeur
  - Négociation des délais et formalisation
- Litiges et litiges dilatoires et retards de règlement
  - Savoir les analyser
  - Savoir y répondre et argumenter

Objectifs : permettre aux commerciaux de comprendre tous les enjeux de l'acte de vente et la nécessité de sécuriser la vente

*700 à 2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 20 personnes*

*1 à 2 jours*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : COM / 02*

### **Connaitre son client**

- Les bases de données publiques et privées
- L'analyse des secteurs et indicateurs
- La détection des comportements suspects et adaptation des actions
- Le traitement de l'information et son exploitation



## Et vos équipes retrouvent le sourire

Objectifs : Doter les commerciaux des savoirs et savoir-faire pour mener un entretien de relance, les différentes catégories de clients, les différents modes de paiements, les systèmes de garanties

*1/2 jour (4 heures)*

*700 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 20 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun – Idéalement l'entreprise cliente disposera d'un abonnement à une base de données mais il ne s'agit pas d'une condition dirimante*

*REF : COM / 03*

### **Découverte : Savoir analyser la solvabilité et la situation de vos clients**

- L'analyse des bilans : quel intérêt ?
- Les sources d'informations sur les clients : informations légales et privées.  
B à Ba de leur décryptage
- Utiliser le Cross-checking

Objectif : Permettre aux commerciaux de comprendre les fondamentaux de la recherche d'information sur leurs clients, et des moyens à leur disposition pour les mettre en pratique. Idéal pour les préparer une formation ultérieure approfondie

*1 heure : Intervention accélérée de prise de conscience à l'occasion d'une réunion ou d'un séminaire de service*

*180 € H.T.*

*Nombre de participants : 2 à 200 personnes*

*Délais d'action : 3 jours après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : COM / 04*

### **Éviter les impayés et renforcer son impact commercial**

- Les incontournables de la connaissance de son client  
Dénomination, enseigne et marque commerciale quelle différence ?



### **Et vos équipes retrouvent le sourire**

L'identifiant unique

Les sources d'informations

Les bases de données privées (focus sur la base de données interne à la disposition dans d'entreprise)

Le client lui-même

Le regard circulaire

- Les clauses non négociables du contrat
- La négociation ferme, droite, sans concession sur les points essentiels : élément moteur de la fidélisation du client

Objectif : sensibiliser les commerciaux qu'ils sont à l'origine de la sécurisation du compte client que de leur négociation dépendra la sécurité du contrat et à fortiori la pérennité du contrat. Cette formation leur démontrera que savoir dire non et/ou imposer des conditions acceptables pour tous peut devenir un atout pour faire un client satisfait.

**Durée** : 4 heures

+ suivi par RDV téléphonique d'1/2 heure / semaine / participant pendant 3 semaines

**Tarif** : 700 € HT

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

+ 90 € / RDV téléphonique

*Délais d'action : 1 semaine après validation du programme*

*Prérequis : aucun – Idéalement l'entreprise cliente disposera d'un abonnement à une base de données mais il ne s'agit pas d'une condition dirimante*

*REF : COM / 05*

### **Négociation et sécurisation du poste client : incontournables**

- Les fondamentaux de la sécurisation du poste client
- Les clauses essentielles du contrat liées à sa sécurisation
- Les fondamentaux de la négociation des clauses essentielles du contrat
  - Trouver les points d'équilibre entre besoin client et sécurité du contrat
  - Affirmer sa fermeté sur les points essentiels du contrat et en faire un atout de vente
  - Les contreparties.

Objectif : sensibiliser rapidement en communiquant aux commerciaux les points cruciaux du contrat et la négociation liée à la sécurité du contrat



**Et vos équipes retrouvent le sourire**

**Durée :** 4 heures

+ suivi par RDV téléphonique d'1/2 heure / semaine / participant pendant 3 semaines

**Tarif :** 700 € HT

Nombre de participants : 1 à 10 personnes

+ 90 € / RDV téléphonique

Délais d'action : 1 semaine après validation du programme

Prérequis : aucun



**Et vos équipes retrouvent le sourire**

**PUBLIC : Chefs d'entreprise, responsable Santé Sécurité (RSS), chef de service sécurité,**

*REF : PREV / 01*

### **Sensibilisation à l'Organisation et au Management de la prévention**

Principes généraux de prévention

- Code du Travail - Livre 4 Hygiène et Sécurité ;
- Les 9 principes généraux de prévention.

Objectifs : permettre aux participants de comprendre et d'accepter les contraintes légales en matière de prévention et de transmettre les messages au personnel.

*1 jour Théorie + Exercices pratiques personnalisés sur cas concrets issus du quotidien des participants)*

*700 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun – Pas de notions juridiques exigées*

*REF : PREV / 02*

Savoir faire un état des lieux de l'entreprise en santé et sécurité au travail

- Identifier les Dangers dans l'entreprise,
- Identifier les Risques dans l'entreprise.

Objectifs : permettre aux participants d'identifier les dangers existants et les risques existant dans son entreprise.

*1 à 3 jours Théorie + Exercices pratiques personnalisés sur site - En 1 à 3 sessions*

*1200 à 3600 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Spécificité liée à la session : Groupes en fonction des activités et de la taille de l'entreprise*

*Prérequis : aucun – exercices pratiques sur site entre les deux sessions ou lors de la formation (intra)*



**Et vos équipes retrouvent le sourire**

*REF : PREV / 03*

Evaluer les risques d'une situation de travail et proposer des mesures de prévention

- Cartographier la prévention dans l'entreprise.

Objectifs : devenir autonome pour organiser la prévention des risques dans son entreprise.

*1 à 2 jours Théorie + Exercices pratiques personnalisés sur site - En 1 à 3 sessions*

*1200 à 2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Spécificité liée à la session : Groupes en fonction des activités et de la taille de l'entreprise*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun – exercices pratiques sur site entre les deux sessions ou lors de la formation (intra)*

*REF : PREV / 04*

Initiation aux outils et méthodes de démarche de prévention

- Comprendre le Document Unique,
- Analyser l'arbre des causes d'accidents.

Objectifs : fondamentaux pour devenir autonome en vue de l'établissement du document unique – Prerequis obligatoire de PREV / 04

*1 à 2 jours Théorie + Exercices pratiques personnalisés sur site*

*1200 à 2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Spécificité liée à la session : Groupes en fonction des activités et de la taille de l'entreprise*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : PREV / 04*

Organiser la prévention des risques professionnels dans l'entreprise et savoir rédiger le Document Unique

- Obligation de résultat ;
- Amélioration continue de la prévention ;
- Mise en place d'une démarche de prévention pérenne.



**Et vos équipes retrouvent le sourire**

*1 à 4 jours Théorie + Exercices pratiques personnalisés sur site*

*1200 à 4800 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Spécificité liée à la session : Groupes en fonction des activités et de la taille de l'entreprise*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : avoir suivi PREV / 04*



**Et vos équipes retrouvent le sourire**

**PUBLIC : Professionnels de l'intervention sociale : éducateur(trice)s, conseiller(ère)s en économie sociale, assistant(e)s sociales, professionnel(le)s de l'orientation, conseiller(ère)s éducation, logement, emploi**

*REF : AS/01*

### **Personnes en difficulté budgétaire : l'action éducative et l'accompagnement social**

Objectif : maîtriser l'impact social et financier des situations de trésorerie obérée et savoir apporter des réponses préventives et curatives

*2 à 3 jours*

*1800 à 2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 20 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : AS/02*

### **Mieux connaître le monde bancaire et financier**

Objectif : permettre au personnel social de disposer des codes et des logiques liées au monde de la banque et des établissements financiers pour leur offrir les premières armes de la négociation

*2 à 3 jours*

*1800 à 2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 20 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : AS/03*

### **Les outils d'inclusion bancaire : le droit au compte, la domiciliation, l'accès au crédit**

Objectifs : donner au travailleurs sociaux les clés des fondamentaux du droit bancaire lié aux personnes insolvables et leur permettre de faire face aux abus de certains établissements.



**Et vos équipes retrouvent le sourire**

*2 à 3 jours*

*1800 à 2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 20 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : AS/04*

### **L'éducation budgétaire auprès des collégiens, lycéens**

Objectif : prévenir les erreurs de gestion et sensibiliser le jeune public au marasme de l'insolvabilité.

*2 à 3 jours*

*1800 à 2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 20 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : AS/05*

### **La médiation bancaire / Faire valoir les droits des bénéficiaires**

Objectif : permettre aux travailleurs sociaux de comprendre les rouages de la médiation bancaire et leur communiquer les codes à respecter pour faire prospérer les dossiers.

*2 à 3 jours*

*1800 à 2400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 20 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : AS/06*

### **La prévention du surendettement / Anticiper le mal endetté**

Objectifs : offrir aux travailleurs sociaux les clefs de la détection, et du redressement de l'insolvabilité civile. Leur permettre d'évaluer les niveaux d'endettement et d'insolvabilité.



### **Et vos équipes retrouvent le sourire**

*2 à 3 jours*

*1800 à 2700 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 20 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : AS/07*

### **Accompagner avant, pendant et après une procédure de surendettement**

Objectifs : reconnaître les signes d'alerte, savoir réagir et adapter les comportements, maîtriser le déroulement de la procédure de surendettement et celle de la procédure de rétablissement personnel, connaître les mécanisme du fichage et défichage FICP

*3 à 4 jours*

*2700 à 3400 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 20 personnes*

*Délais d'action : 2 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*



**Et vos équipes retrouvent le sourire**

**TOUS PUBLICS :**

*REF : TPO1*

### **Initiation et perfectionnement à l'environnement Windows (Word, Excel)**

Cette formation est connexe à certains autres thèmes de formation

Objectifs : Préalable à certaines formations qui nécessitent de connaître excel  
Acquérir les notions nécessaires à une utilisation fluide de l'ensemble des fonctionnalités du logiciel pour permettre aux participants de profiter pleinement des enseignements ultérieurement dispensés.

Nota : Ces connaissances nécessitent pour ne pas se diluer avec le temps une utilisation d'excel au quotidien entre le la fin de cette formation et le module suivant.

*3 jours*

*900 à 2700 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 3 personnes*

*Délais d'action : 3 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*



**Et vos équipes retrouvent le sourire**

## **DIRIGEANTS ET PERSONNEL CHR :**

*REF : CHR01*

### **Initiation à l'œnologie**

Cette formation est destinée au personnel en contact avec les clients et souhaitant mieux appréhender la carte des vins qu'ils présentent.

Objectifs : Préalable à la formation « Œnologie perfectionnement (CHR02) » les participants acquièrent les notions de base leur permettant de situer et comprendre les terroirs, les méthodes de vinification et l'impact sur le produit rendu. Les principaux crus sont détaillés lors de dégustations pour permettre aux participants d'être immédiatement opérationnels dans leur quotidien professionnel, sans qu'ils ne puissent, toutefois soutenir l'analyse de vins sortant des panels étudiés.

*1 jour*

*700 € H.T. + vins*

*Nombre de participants : 1 à 15 personnes*

*Délais d'action : 3 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : CHR02*

### **Œnologie : Perfectionnement**

Cette formation est destinée au personnel en contact avec les clients et souhaitant apporter à ces derniers un conseil avisé sur le choix des vins et sur leur dégustation.

Objectifs : les participants sauront reconnaître les principaux cépages et terroirs, articuler une dégustation et conseiller un client sur le choix les accords vins/plats. Ils disposeront d'un champs lexical suffisant pour leur permettre d'être à la fois professionnels et performants pour partager la goût « avec modération » du vin.

*2 jours + vins*

*1600 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 15 personnes*

*Délais d'action : 3 semaines après validation du programme*

*Prérequis : avoir assisté à CHR01 ou validation d'acquis par entretien préalable*



**Et vos équipes retrouvent le sourire**

*REF : CHR03*

### **Hygiène et santé en cuisine et dans un établissement de restauration**

Cette formation est destinée au personnel de salle ou de cuisine.

Objectifs : les participants sauront connaître et appliquer les gestes et process nécessaires à préserver leur propre santé et celle de leurs clients.

*2 jours*

*1600 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 15 personnes*

*Délais d'action : 3 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : CHR04*

### **Savoir augmenter ses ventes et fidéliser ses clients**

Cette formation est destinée au personnel de salle

Objectifs : les participants sauront connaître et appliquer les gestes qui leur permettront d'accueillir, fidéliser et accroître leurs ventes au travers de la vente additionnelle

*1 jours*

*800 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 10 personnes*

*Délais d'action : 3 semaines après validation du programme*

*Prérequis : avoir assisté à CHR01 ou validation d'acquis par entretien préalable*



**Et vos équipes retrouvent le sourire**

## **DIRIGEANTS ET PERSONNEL DE PROFESSIONS INTERVENANT SUR CHANTIER :**

*REF : PIC01*

### **Les pièges liés aux prestations de chantiers**

Cette formation est destinée aux dirigeants et au personnel en contact avec les clients sur des chantiers.

Objectifs : les apprenants connaîtront les pièges à éviter pour sécuriser la relation commerciale, assurer le bon paiement de la prestation et dégager la responsabilité de l'entreprise. Un rappel sur les fondamentaux du fonctionnement de la décennale sera effectué ainsi que sur les obligations de l'entrepreneur et les PV intermédiaires et de réception des travaux.

Les règles spécifiques régissant les relations BtoC et les contrats de sous-traitance seront abordées

*3 X 3 heures distanciel*

*Ou 1 journée en présentiel*

*800 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 15 personnes*

*Délais d'action : 3 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*

*REF : PIC02*

### **Formalités administratives avant, pendant et après chantier**

Cette formation est destinée aux dirigeants et aux chefs de chantiers – groupes de métiers présentant des caractéristiques communes.

Objectifs : les apprenants connaîtront selon la nature des chantiers qu'ils sont ou seront amenés à effectuer les formalités et autorisations à obtenir, des actions de prévention à effectuer, le fonctionnement des assurances RCP et de chantier.

*3 X 3 heures distanciel*

*Ou 1 journée en présentiel*

*800 € H.T.*

*Nombre de participants : 1 à 15 personnes*

*Délais d'action : 3 semaines après validation du programme*

*Prérequis : aucun*