

# HiTO

---

## FORMATION

# Catalogue formations





Formation	Objectifs	Durée
<b>Word Start</b> Formacode : HB03	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Réaliser des courriers sans perdre de temps</li> <li>•Mettre en forme</li> <li>•Insérer des objets (dessins, images, formes...)</li> <li>•Préparer l'impression</li> </ul>	14 Heures
<b>Word Pro</b> Formacode : HB04	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gagner du temps en utilisant les fonctions automatiques (modèles, corrections)</li> <li>•Travailler sur de longs documents</li> <li>•Personnaliser Word et travailler en mode collaboratif</li> </ul>	14 Heures
<b>Excel Start</b> Formacode : HB05	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Créer des classeurs et des feuilles</li> <li>•Automatiser des calculs en utilisant des formules et des fonctions simples</li> <li>•Créer des graphiques</li> <li>•Préparer l'impression</li> </ul>	14 Heures
<b>Excel Pro</b> Formacode : HB06	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Travailler en multi classeur et multi feuilles</li> <li>•Maîtriser les fonctions conditionnelles et de base de données</li> <li>•Exporter et importer les données</li> <li>•Utiliser des fonctions avancées</li> </ul>	14 Heures
<b>Power Point</b> Formacode : HB07	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Créer une présentation percutante en un minimum de temps</li> <li>•Insérer des diapositives et choisir la disposition</li> <li>•Travailler sur les modèles prédéfinis, créer ses modèles et masques</li> <li>•Insérer des objets (vidéos, images...)</li> <li>•Paramétrer le diaporama (animations, transitions, visionnage)</li> </ul>	14 Heures
<b>Web Start</b> Formacode : HB08	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Découvrir Internet et surfer en utilisant les moteurs de recherche</li> <li>•Sauvegarder ses sites favoris</li> <li>•Créer et gérer une boîte email</li> </ul>	7 Heures
<b>Web Pro</b> Formacode : HB09	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Utiliser les principaux services du web</li> <li>•Optimiser ses recherches pour trouver plus rapidement l'information</li> <li>•Dénicher les logiciels libres dont on a besoin</li> <li>•Configurer et gérer un logiciel de messagerie</li> </ul>	7 Heures
<b>CréaWeb</b> Formacode : HB10	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Créer un site web simple en utilisant un logiciel de CMS</li> <li>•Réserver son domaine et paramétrer un ftp</li> <li>•Mettre en place la charte graphique</li> <li>•Créer les rubriques, générer des formulaires</li> </ul>	14 Heures



### Objectif : Maîtriser les fonctions principales du traitement de texte

#### Programme

##### **INTRODUCTION**

Que peut-on faire avec un traitement de texte?

Se familiariser avec la présentation des logiciels de traitement de texte

##### **GESTION DES DOCUMENTS**

Enregistrement et compatibilité des fichiers entre les différents logiciels de traitement de texte

Ouverture et modification de documents existants

##### **SAISIE**

Saisie de texte au kilomètre et affichage de la marque de paragraphe

Déplacement du curseur et sélection

Corrections manuelles et automatiques (correcteur orthographique)

Copier, couper, coller et déplacement de texte

##### **MISE EN FORME**

De caractères afin de mettre en évidence les éléments importants de ses documents

De paragraphes pour rendre les documents plus lisibles

Suppression de différentes mises en forme

##### **MISE EN PAGE**

Orientation et marges de la page pour des présentations adaptées

En-tête et pied de page

Saut de page

Tabulations

##### **INSERTIONS**

Images, objets pour illustrer et agrémenter ses présentations (menus, cartes de vœux, etc.)

##### **TABLEAUX**

Créer un tableau

Saisie dans un tableau

Mise en forme du tableau

#### Durée

2 journées – 14 Heures

#### Prérequis

Il est nécessaire d'avoir suivi la formation «INFO START » ou connaître l'environnement Windows et la manipulation de la souris

#### Public

Salariés bénéficiant du DIF

#### Formateur

Spécialiste Bureautique

#### Méthodes pédagogiques

- Un poste informatique par personne
- Formation alternant théorie et pratique
- Exercices concrets favorisant une mise en situation réelle
- Groupes plafonnés à 12 participants

# Word Pro (Office)

## Bureautique / HB 04



Objectif : Maîtriser les fonctionnalités avancées du traitement de texte

### Programme

#### **S'ORGANISER ET TRAVAILLER VITE**

*Les raccourcis clavier*

*Enregistrer en PDF, envoyer un document directement par la messagerie, etc.*

*Automatisation d'éléments répétitifs pour une saisie plus rapide*

*Utiliser les modèles pour les documents types sans risquer d'écraser son original*

*Les en-têtes et pied de page*

#### **LA GESTION DES DOCUMENTS LONGS**

*Définir une mise en forme personnalisée et applicable à tous moments grâce aux styles*

*Le mode plan*

*Créer une table des matières*

*Organiser ses pages avec les sauts de page et de section*

*Numéroter automatiquement ses pages*

#### **LE PUBLIPOSTAGE**

*Le document source (sous Word, Excel, carnet d'adresses Outlook)*

*Utiliser un document type : insérer des champs de fusion*

*Sauvegarder un fichier fusionné*

#### **ENRICHISSEMENT DES DOCUMENTS**

*WordArt : mettre en valeur vos pages*

*Insérer des SmartArt et créer des organigrammes*

*Le colonage pour appliquer un style journalistique à vos documents*

*Les lettrines pour une présentation à l'ancienne*

*Insérer un fond de page*

*Créer un lien hypertexte pour le renvoi vers un autre fichier, dossier ou adresse Internet*

*Liaison avec d'autres programmes*

#### **ASTUCES MAGIQUES**

*Ajouter automatiquement un résumé à votre document*

*Extraire d'un coup toutes les images d'un document*

*Ouvrir même un fichier corrompu*

### Durée

2 journées – 14 Heures

### Prérequis

Il est nécessaire d'avoir suivi la formation «INFO START » ou connaître l'environnement Windows et la manipulation de la souris

### Public

Salariés bénéficiant du DIF

### Formateur

Spécialiste Bureautique

### Méthodes pédagogiques

- Un poste informatique par personne
- Formation alternant théorie et pratique
- Exercices concrets favorisant une mise en situation réelle
- Groupes plafonnés à 12 participants



### Objectif : Maîtriser les fonctionnalités de base du tableur

<b>Programme</b>	<p><b>INTRODUCTION</b> Se familiariser avec la présentation des tableurs Présentation des feuilles et du classeur Comment organiser son classeur Présentation des cellules et leurs références</p> <p><b>GESTION DES DOCUMENTS</b> Enregistrement et compatibilité des fichiers entre les différents tableurs Ouverture et modification de documents existants</p> <p><b>LA SAISIE</b> Les différents types de données Saisie et modification des cellules Déplacement du curseur et sélection Copie et déplacement des cellules L'incrémentation de données</p> <p><b>LA MISE EN FORME</b> Mise en forme des cellules Ajustement des largeurs et hauteurs de colonnes et de lignes Mise en forme automatique des tableaux et des cellules</p> <p><b>LES FORMULES</b> Création de formules simples (addition, soustraction, multiplication et division) Les formules automatiques La référence absolue</p> <p><b>LES GRAPHIQUES</b> Créer des graphiques appropriés aux tableaux pour une visualisation plus facile des données Modifier la mise en forme du graphique</p> <p><b>L'IMPRESSION</b> Mise en page du tableau, orientation de la page, marges, etc. Ajustement de la taille du tableau à la page Aperçu des sauts de page afin de choisir l'emplacement du saut Définir une zone d'impression</p>
<b>Durée</b>	2 journées – 14 Heures
<b>Prérequis</b>	Il est nécessaire d'avoir suivi la formation «INFO START » ou connaître l'environnement Windows et la manipulation de la souris
<b>Public</b>	Salariés bénéficiant du DIF
<b>Formateur</b>	Spécialiste Bureautique
<b>Méthodes pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Un poste informatique par personne</li><li>•Formation alternant théorie et pratique</li><li>•Exercices concrets favorisant une mise en situation réelle</li><li>•Groupes plafonnés à 12 participants</li></ul>



### Objectif : Maîtriser les fonctionnalités avancées du tableur

Programme	<p><b>REDÉCOUVRIR EXCEL</b> <i>Exercice de positionnement et rappel rapide sur les fonctionnalités de base et la logique d'Excel.</i></p> <p><b>METTRE EN PLACE ET UTILISER DES FORMULES COMPLEXES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utilisation de la fonction conditionnelle Si ()</li><li>• Imbrication de critères (Et, Ou)</li><li>• Utilisation des fonctions RECHERCHEV () et RECHERCHEX ()</li></ul> <p><b>CRÉER, ORGANISER ET GÉRER DES BASES DE DONNÉES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Figer les titres d'un gros tableau (volets)</li><li>• Trier un tableau</li><li>• Structurer un fichier en base de données</li><li>• Utilisation des filtres automatiques (critères simples et personnalisés)</li><li>• Travail sur données textes</li></ul> <p><b>CROISER ET RECOUPER DE DONNÉES AVEC LES RAPPORTS DE TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Création de tableaux croisés dynamiques</li><li>• Modification de la structure du tableau croisé</li><li>• Synthétiser des données par catégories (Créer des groupes)</li><li>• Création de champs calculés</li><li>• Créer un graphique croisé dynamique</li></ul> <p><b>CRÉATION DE GRAPHIQUES ÉLABORÉS ET PERSONNALISATION DES MISES EN PAGE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adapter le graphique à ses objectifs (axes, échelles, quadrillages, étiquettes, couleurs...),</li><li>• Optimiser ses mises en pages pour un rendu d'impression convaincant</li></ul> <p><i>Utiliser la validation et la protection des données</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utilisation de la validation des données</li><li>• Verrouiller les données (listes déroulantes...)</li><li>• Protéger le document</li></ul> <p><b>SI BESOINS EXPRIMÉS, PAR EXEMPLE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliser les outils de simulation et de synthèse</li><li>• Créer des macro-commandes simples en mode enregistrement</li></ul>
Durée	2 journées – 14 Heures
Prérequis	Il est nécessaire d'avoir suivi la formation « Excel Start » ou posséder le niveau équivalent
Public	Salariés bénéficiant du DIF
Formateur	Spécialiste Bureautique
Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un poste informatique par personne</li><li>• Formation alternant théorie et pratique</li><li>• Exercices concrets favorisant une mise en situation réelle</li><li>• Groupes plafonnés à 12 participants</li></ul>

# Administrer Mediawiki

Informatique appliquée / système d'information



**Objectif : Maîtriser les principales fonctionnalités de la base de connaissance Mediawiki sur [www.mycoyoteacademy.com](http://www.mycoyoteacademy.com)**

## Programme

**Introduction** : Principes de *wikisyntax*, logique d'arborescence et d'indexation sémantique.

**Gérer les pages** : création, indexation, catégorisation et mise en forme

**Gérer les utilisateurs et les groupes** : création des utilisateurs, des groupes, des logs et mots de passe

**Gérer les catégories** : définir l'arborescence de ses données, établir une stratégie d'ergonomie liée aux utilisateurs.

**Mettre en place des éléments avancés** : liens entre pages, audio et vidéos (optimisées pour le wiki : MP3, webM), zones de téléchargement, gestion des éléments via FTP.

**Gérer les métadonnées** : historique, reporting de pages

**Mettre en place une stratégie collaborative** : administrateurs, writers, readers...

## Durée

2 journées – 14 Heures

## Prérequis

Bonne connaissance des outils Web, utilisation de traitement de texte et culture multimédia (résolution...)

## Public

Tout salarié en charge de l'administration d'un WIKI

## Formateur

Matthieu GLINTZ, concepteur de la solution mise en place pour COYOTE System.

## Méthodes pédagogiques

- Un poste informatique par personne
- Formation action par ateliers de travail pour avancer sur le projet en se formant.

# Administrer Mediawiki

Informatique appliquée / système d'information



**Objectif : Prendre en main la base de connaissance Mediawiki sur [www.mycoyoteacademy.com](http://www.mycoyoteacademy.com)**

<b>Programme</b>	<p><b>Introduction</b> : Principes de <i>wikisyntax</i>, logique d'arborescence et d'indexation sémantique.</p> <p><b>Gérer les pages</b> : création, indexation, catégorisation et mise en forme</p> <p><b>Gérer les utilisateurs et les groupes</b> : création des utilisateurs, des groupes, des logs et mots de passe</p> <p><b>Gérer les catégories</b> : définir l'arborescence de ses données, établir une stratégie d'ergonomie liée aux utilisateurs.</p>
<b>Durée</b>	1 journée – 7 Heures
<b>Prérequis</b>	Bonne connaissance des outils Web, utilisation de traitement de texte et culture multimédia (résolution...)
<b>Public</b>	Tout salarié en charge de l'administration d'un WIKI
<b>Formateur</b>	Matthieu GLINTZ, concepteur de la solution mise en place pour COYOTE System.
<b>Méthodes pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Un poste informatique par personne</li><li>•Formation action par ateliers de travail pour avancer sur le projet en se formant.</li></ul>



# Power Point (Office)

Bureautique / HB 07

**Objectif : Créer une présentation percutante en un minimum de temps**

## Programme

### 1. GENERALITES

Rappel des fonctionnalités élémentaires de WINDOWS  
Lancement de Powerpoint  
Description de l'interface Powerpoint 2007 : ruban, onglets, bouton Office, barre d'accès rapide

### 2. PRISE EN MAIN DE POWERPOINT

La gestion des documents et des formats propriétaires Powerpoint (Créer, enregistrer, modifier et gérer)  
Organisation du fenêtrage  
Utilisations des modes de visualisation

### 3. LA CREATION DE DIAPOSITIVE

Insertion de diapositives  
Insertion d'objets texte, vidéo, audio  
Gestion de l'objet texte  
Le correcteur orthographique  
Insertion d'objets spéciaux  
Mise en forme des objets  
Gestion des Objets et de l'arrière plan

### 4. CREATION DE DIAPORAMA

Mise en forme des diapositives  
Mode trieuse de diapositives  
Transition

### 5. VISUALISATION DE LA PRESENTATION

L'aperçu avant impression  
L'impression et ses options  
Visualisation sur un vidéo projecteur

### 6. FONCTIONS AVANCEES

Maîtrise des animations  
Gestion des animations  
Création de diaporama personnalisé  
Utilisation du mode révision  
Masques des diapositives  
Transition  
Intervention manuelle en cours de diaporama

### 7. COMMENTAIRES

Pages de commentaires  
Commentaires audio et synchronisation

**Durée** 2 journées – 14 Heures

**Prérequis** Il est nécessaire d'avoir suivi la formation «INFO START » ou connaître l'environnement Windows et la manipulation de la souris

**Public** Salariés bénéficiant du DIF

**Formateur** Spécialiste Bureautique

## Méthodes pédagogiques

- Un poste informatique par personne
- Formation alternant théorie et pratique
- Exercices concrets favorisant une mise en situation réelle
- Groupes plafonnés à 8 participants

**Objectif : Exploiter les ressources d'Internet (sites, moteurs, achats en ligne, messagerie).**

<b>Programme</b>	<p><b>1. Services sur Internet</b> Courrier électronique, transfert de fichiers, accès aux serveurs d'information, typologie des adresses Internet, noms de domaines.</p> <p><b>2. Découverte de sites utiles</b> Sites du gouvernement Urssaf, administrations diverses Sites de vente liés à son activité Sites de comparaison de prix...</p> <p><b>3. Outils de recherche</b> Annuaire généralistes et sélectifs, Moteurs de recherche généralistes, Méthodologie de recherche de l'information sur Internet Portails généralistes et spécialisés</p> <p><b>4. Enregistrer les sites</b> Les favoris</p> <p><b>5. Les propriétés d'Internet Explorer</b> Historique, cookies, formulaires...</p> <p><b>6. Sites de vente en ligne</b> Vérifier les sites sécurisés Démonstration d'achats en ligne</p>
<b>Durée</b>	1 journée – 7 Heures
<b>Prérequis</b>	Il est nécessaire d'avoir suivi la formation «INFO START » ou connaître l'environnement Windows et la manipulation de la souris
<b>Public</b>	Salariés bénéficiant du DIF
<b>Formateur</b>	Spécialiste Bureautique
<b>Méthodes pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un poste informatique par personne</li><li>• Formation alternant théorie et pratique</li><li>• Exercices concrets favorisant une mise en situation réelle</li><li>• Groupes plafonnés à 8 participants</li></ul>



### Objectif : Optimiser l'utilisation des services Web

#### Programme

##### **1. La construction d'Internet**

Les connections

Les domaines et leur réservation

Le référencement : introduction

##### **2. La recherche d'informations sur le Web**

Effectuer des recherches avancées sur le Web

Trouver des moteurs de recherche

Effectuer des recherches avancées avec Google, Kartoo et Exalead

##### **3. Les plugins et les outils de l'Internaute pour optimiser et se prémunir**

Découvrir toutes les possibilités multimédia à disposition sur le Web, sur l'Internet haut débit

Flux RSS et Podcasts

Ajouter un plugin à son navigateur

Les plugins intéressants

Les outils indispensables

##### **4. Les téléchargements de logiciels et utilitaires**

S'entourer de logiciels utiles et indispensables

Télécharger sur différents sites des logiciels bureautiques, PAO, DAO libres et faire des économies

Télécharger des logiciels indispensables : Acrobat, 7-zip...

Installer les logiciels

##### **5. Les discussions sur Internet**

Découverte des autres moyens de communication via Internet

Trouver un espace virtuel de communication en temps réel (tchat, téléphoner sur IP...)

#### Durée

1 journées – 7 Heures

#### Prérequis

Il est nécessaire d'avoir suivi la formation « WEB START » ou posséder le niveau équivalent

#### Public

Salariés bénéficiant du DIF

#### Formateur

Spécialiste Bureautique

#### Méthodes pédagogiques

- Un poste informatique par personne
- Formation alternant théorie et pratique
- Exercices concrets favorisant une mise en situation réelle
- Groupes plafonnés à 8 participants



### Objectif : Créer et gérer un site web personnel en utilisant un logiciel de création

<b>Programme</b>	<p><b>1. Créer un site web simple en utilisant un logiciel de gratuit</b> Un CMS, pourquoi faire ? Présentation de Joomla (historique, versions...) Pré-requis techniques Où trouver Joomla ? L'installation en local Mon premier site Joomla, découverte. Premiers pas sur l'interface d'administration Concepts de bases de Joomla Gestion des sections - catégories Gestion des articles dynamiques et statiques Mise en page des articles (textes, images, vidéos, lien interne...) Les templates : Découverte du template d'origine, Où trouver des templates, Installer un nouveau template Composants ? Modules ? Mambots ? Exemples de composants, modules, mambots utiles</p> <p><b>2. Réserver son domaine et paramétrer un ftp</b> Les fournisseurs d'espace, le coût d'un domaine, critères de choix d'une extension, les règles à respecter, les pièges à éviter (cybersquatting...)</p> <p><b>3. Mettre en place la charte graphique</b> Polices, logo, créer sa bannière, positionner les éléments, Insérer des animations flash</p> <p><b>4. Référencer son site</b> Le référencement naturel</p>
<b>Durée</b>	2 journées – 14 Heures
<b>Prérequis</b>	Pratique de l'informatique régulière. Savoir installer un logiciel, configurer Windows (panneau de configuration), retoucher des images.
<b>Public</b>	Salariés bénéficiant du DIF
<b>Formateur</b>	Spécialiste en création de sites web
<b>Méthodes pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un poste informatique par personne</li><li>• Formation alternant théorie et pratique</li><li>• Exercices concrets favorisant une mise en situation réelle</li><li>• Groupes plafonnés à 8 participants</li></ul>



Formation	Objectifs	Durée
<b>Les fondamentaux de la réception d'appels téléphoniques</b> Formacode : HGRC01	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimiser sa communication en situation professionnelle</li> <li>• Maîtriser les étapes de l'entretien</li> <li>• Informer et orienter en réception d'appels</li> <li>• Vendre le service ou la solution</li> </ul> <i>Pratique : 80% / Théorie : 20%</i>	14 Heures
<b>Traiter les réclamations et fidéliser les clients</b> Formacode : HGRC02	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les situations difficiles</li> <li>• Découvrir son style communicationnel</li> <li>• Connaître les mécanismes de conflit</li> <li>• Gérer les clients difficiles</li> <li>• Transformer la contrainte en opportunité de fidélisation</li> </ul> <i>Pratique : 80% / Théorie : 20%</i>	14 Heures
<b>Assurer la démarche commerciale à distance</b> Formacode : HGRC03	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser la technique de création d'argumentaire téléphonique</li> <li>• Acquérir les principes de vente fondamentaux</li> <li>• Maîtriser les étapes de l'entretien en émission d'appels et leurs enjeux</li> <li>• Anticiper et gérer les objections</li> <li>• Conclure</li> <li>• Gérer l'information à remonter</li> </ul> <i>Pratique : 80% / Théorie : 20%</i>	14 Heures
<b>Concevoir des écrits clients</b> Formacode : HGRC04	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règles de correspondance</li> <li>• Structurer son discours</li> <li>• Maîtriser les situations courantes (réponse à réclamation, mise en demeure)</li> </ul>	14 Heures
<b>Gérer les écrits clients avec office</b> Formacode : HGRC05	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser un publipostage avec Word (ou open office) &amp; créer ses modèles                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettres</li> <li>• Fax &amp; mail</li> </ul> </li> <li>• Réaliser ses modèles avec Excel (ou open office)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devis &amp; Factures</li> <li>• Bases de données clients</li> <li>• Tableaux de bord</li> </ul> </li> </ul>	21 Heures

# Les fondamentaux de la réception d'appels

## Relation Client / HGRC 01



**Objectif : Optimiser sa communication téléphonique en situation professionnelle**

Programme	<p><b>1. Connaître les principaux mécanismes et éléments en jeux dans toute communication humaine</b></p> <p><b>2. (Re) Découvrir l'importance de l'écoute active, d'un questionnement adapté et de l'importance d'adopter un langage clair et compréhensible afin de se faire comprendre de son interlocuteur</b></p> <p><b>3. Prendre conscience de l'importance de l'accueil téléphonique en tant que client.</b></p> <p><b>4. Rentrer dans une démarche critique d'analyse d'appels téléphoniques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Percevoir et isoler : La structure, le verbal et le non verbal (ton, écoute)</li><li>- Acquérir la structure d'un entretien en réception d'appel.</li></ul> <p><b>5. Connaître les objectifs et importance de chacune des étapes</b></p> <p><b>6. Habiletés de pointe :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vendre le service ou la solution,</li><li>- Expliquer une procédure complexe à un client</li></ul> <p><b>Animation ludique basée sur le partage d'expériences, et sur une alternance entre apports d'outils concrets et opérationnels et pratique (mises en situation)</b></p>
Durée	2 journées – 14 Heures
Prérequis	Aucun
Public	Salariés bénéficiant du DIF. Toute personne souhaitant optimiser sa communication téléphonique (prise de poste, perfectionnement)
Formateur	Spécialiste Gestion de la Relation Client
Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formation alternant théorie et pratique</li><li>• Exercices concrets favorisant une mise en situation réelle</li><li>• Groupes plafonnés à 8 participants</li></ul>

# Traiter les réclamations et fidéliser les clients

## Relation Client / HGRC 02



### Objectifs:

1. Réaliser une gestion efficace des entretiens téléphoniques délicats (interlocuteurs mécontents, bavards, agressifs,..)
2. Acquérir des techniques pour mieux argumenter un refus, une réclamation et répondre à des questions spécifiques
3. Améliorer la prise de recul personnelle lors d'une telle communication
4. Améliorer la maîtrise de soi afin de gérer efficacement la succession des appels tout en conservant la qualité de la relation

Programme	<p><b>1. Prendre conscience de la source de ses difficultés dans le traitement d'appels difficiles</b> Découvrir son mode de communication privilégié Connaître les effets négatifs et bénéfiques induits par un mode communicationnel non syntone</p> <p><b>2. Connaître la frontière entre service aux clients et protection des intérêts de l'entreprise</b> Penser et agir « entreprise », se décentrer.</p> <p><b>3. En finir avec des situations difficiles :</b> Comportement correct face aux réclamations des clients Comment réagir habilement aux objections?</p> <p><b>4. Dédramatiser les clients difficiles</b> Identifier les 6 typologies de clients difficiles Identifier les méthodes pour les traiter</p> <p><b>5. Etre plus habile avec des "interlocuteurs émotionnels" grâce aux techniques de communication (analyse transactionnelle)</b> Découvrir le mélange très explosif "humain" et comportement émotionnel dans différentes situations Acquérir une méthodologie d'analyse des transactions (analyse transactionnelle) permettant d'améliorer la communication (interne et externe) Acquérir les réflexes par la pratique et l'analyse</p> <p><b>Animation ludique basée sur le partage d'expériences, et sur une alternance entre apports d'outils concrets et opérationnels et pratique (mises en situation)</b></p>
Durée	2 journées – 14Heures
Prérequis	Aucun
Public	Salariés bénéficiant du DIF. Toute personne (conseillers clients, managers, assistantes) souhaitant optimiser sa communication téléphonique (prise de poste, perfectionnement)
Formateur	Spécialiste Gestion de la Relation Client en alternance avec un spécialiste de l'analyse transactionnelle
Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formation alternant théorie et pratique</li><li>• Exercices concrets favorisant une mise en situation réelle</li><li>• Groupes plafonnés à 8 participants</li></ul>

# Assurer la démarche commerciale à distance

## Relation Client / HGRC 03



### Objectif :

1. Professionnaliser et « commercialiser » votre discours afin que votre argumentation vous permette de convaincre vos interlocuteurs que votre service répond bien à leurs attentes.
2. Maîtriser les techniques de vente pour réussir la commercialisation par téléphone de vos services.

### Programme

#### 1. Les différents types d'arguments

Les arguments factuels,

Les arguments émotionnels,

Pourquoi et comment utiliser ces différents types d'arguments.

#### 2. Les 6 étapes incontournables pour la création d'un bon argumentaire

Les caractéristiques techniques du produit ou service

Les offres packagées

Les bénéfices clients (directs et indirects),

Faire vivre son argumentation

Les réassurances

La hiérarchisation des arguments (majeurs, mineurs)

#### 3. L'adaptation des argumentaires

En fonction de la cible - En fonction des objectifs (argumentaire téléphonique, plaquette commerciale, courrier...)

#### 4. Atelier pratique :

Création de scripts

#### 5. Les principes fondamentaux de la vente

Le dialogue - L'empathie - La création du climat de confiance

#### 6. Aborder positivement le téléphone

Diagnostiquer son comportement au téléphone - Identifier ses points forts - Apprendre à gérer son stress

#### 7. Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone

Les règles d'appels et de bon sens - Les principes de la communication téléphonique - La nécessité d'une élocution claire et compréhensible - L'équilibre entre empathie et excès de zèle - L'importance des silences et de leur utilisation - Utiliser des mots positifs qui contribuent à l'amélioration de l'image - Les « parasites » à la communication téléphonique et l'importance de l'environnement d'appel

#### 8. Obtenir l'attention de votre interlocuteur

Franchir les barrages - Capter l'attention du décideur : la phrase d'accroche, la personnalisation du contact, Les questions fondamentales - Collecter des informations constructives

#### 9. Identifier les besoins et présenter efficacement son offre

Formuler les bonnes questions pour découvrir les besoins - Reformuler les besoins pour affiner son discours Utiliser différentes approches pour présenter son offre - Savoir gérer les objections –

#### 10. Conclure

Obtenir l'engagement & finaliser l'entretien

**Animation ludique basée sur le partage d'expériences, et sur une alternance entre apports d'outils concrets et opérationnels et pratique (mises en situation)**

Durée 2 journées – 14Heures

Prérequis Aucun

Public Salariés bénéficiant du DIF

Formateur Spécialiste Gestion de la Relation Client

Méthodes pédagogiques

- Formation alternant théorie et pratique
- Exercices concrets favorisant une mise en situation réelle
- Groupes plafonnés à 8 participants



# Concevoir des écrits orientés clients : fondamentaux

## Relation Client / HGRC 04



### Objectifs :

1. Renouer avec la grammaire
2. Perfectionner sa pratique de l'orthographe
3. Travailler la construction des phrases
4. Acquérir une plus grande précision dans le choix des mots

### Programme

1. **Préparer son écrit, : pour qui ? Pourquoi ?**
2. Acquérir une méthode pour **structurer la rédaction**
3. Identifier les points de grammaire et d'orthographe posant régulièrement problème
4. Ecrire sans erreur les phrases **couramment utilisées dans son environnement**
5. Savoir utiliser la ponctuation : Les points, les parenthèses, les virgules.
6. La richesse et la **précision du vocabulaire**
7. **Enrichir son vocabulaire** à l'écrit : réactiver son « dictionnaire interne ».

**Applications ludiques et interactives. Entraînements dans le cadre de mises en situations professionnelles (mail-fax-lettres / Back Office)**

Durée 2 journées – 14 Heures

Prérequis Aucun

Public Toute personne en charge de la relation débutant avec l'écrit. Il s'agit d'une formation centrée sur les fondamentaux.

Formateur Spécialiste Gestion de la Relation Client

### Méthodes pédagogiques

1. Explications et exercices **d'application à l'écrit – courrier, mail et mutualisation.**
2. **Entraînement pour fixer les habiletés : analyse et corrections**
3. **Rédaction de textes** – lettres et e-mails

# Gérer ses écrits clients avec Microsoft Office

## Relation Client / HGRC 05



### Objectifs :

1. Générer ses modèles de documents légaux (en têtes, devis, factures)
2. Créer son système de classement et de documents

Programme	<b>1. Les documents administratifs : règles et obligations</b>  <b>2. Réaliser un publipostage avec Word &amp; créer ses modèles</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•Lettres</li><li>•Fax &amp; mail</li></ul> <b>3. Réaliser ses modèles avec Excel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•Devis &amp; Factures</li><li>•Bases de données clients</li><li>•Tableaux de bord</li></ul>
Durée	3 journées – 21 Heures
Prérequis	Aucun
Public	Toute personne en charge de la gestion administrative (assistantes, auto entrepreneur...)
Formateur	Spécialiste Gestion et bureautique
Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"><li>•Un poste informatique par personne</li><li>•Formation alternant théorie et pratique</li><li>•Exercices concrets favorisant une mise en situation réelle : création des documents réels de l'entreprise par les participants</li><li>•Groupes plafonnés à 8 participants</li></ul>



Formation	Objectifs	Durée
<b>Gérer mon stress : boulot- perso</b> <small>Formacode : HP01</small>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Reconnaître le stress et comprendre son action sur le corps.</li><li>•Réaliser un autodiagnostic (Mesurer son niveau de stress et analyser ses stresseurs).</li><li>•Acquérir des outils pratiques de relaxation et de distanciation simples à mettre en œuvre au quotidien.</li></ul> <b>Le + Formation : Cette formation se déroule au sein d'un cadre différent et ZEN.</b>	<b>14 Heures</b>

# Gérer mon stress : boulot-perso

## Efficacité personnelle / HP01



### Objectifs :

1. Reconnaître le stress et comprendre son action sur le corps.
2. Réaliser un autodiagnostic (Mesurer son niveau de stress et analyser ses stresseurs).
3. Acquérir des outils pratiques de relaxation et de distanciation simples à mettre en œuvre au quotidien.

Programme	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identifier le stress.</li><li>2. Comprendre :<ul style="list-style-type: none"><li>SGA (syndrome général d'adaptation)</li><li>Réaction physiologiques : action sur le métabolisme, réponse du corps au stress</li><li>Les stresseurs : les principales sources</li><li>Définition du stress</li><li>Symptômes et pathologies</li></ul></li><li>3. Analyser :<ul style="list-style-type: none"><li>Autodiagnostic.</li><li>Profil A et B</li></ul></li><li>4. Agir :<ul style="list-style-type: none"><li>La respiration : description, exercices pratiques</li><li>L'attitude : être positif, la phénoménologie, l'humour, la créativité, l'assertivité, savoir dire non</li><li>La conscience du schéma corporel : exercices pratiques</li><li>Le mode de vie : le sommeil, l'alimentation, l'activité physique, gestion du temps</li><li>Créer des sas : définition, exercices pratiques.</li></ul></li></ol>
Durée	2 journées – 14 Heures
Prérequis	Aucun
Public	Toute personne souhaitant développer son assertivité et mieux vivre son activité professionnelle au quotidien.
Formateur	<p>Ancienne cadre en grande distribution, intervenante en formation depuis de nombreuses années (Ecole Carrefour, Hito). Sophrologue. Spécialisée dans l'approche du stress dans les organisations.</p> <p>Elle accompagne des salariés et des entreprises à mieux s'adapter aux aléas et à renforcer leur capacité d'adaptation et à la développer dans le temps afin de prévenir le stress.</p>
Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apports de concepts et d'outils pour mieux comprendre les phénomènes.</li><li>• Diagnostics personnels pour mieux se connaître.</li><li>• Entraînements pour s'approprier les outils et les mettre en œuvre au sein de son environnement professionnel et personnel.</li></ul>

# Hito Manager

## Management



Formation	Objectifs	Durée
<b>La boîte à outil du manager</b> <small>Formacode : HM01</small> (Idéal prise de poste ou évolution)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fonctions et les tâches du manager du manager</li> <li>• Comprendre et détecter les motivations</li> <li>• Mieux communiquer pour mieux manager</li> <li>• Professionnaliser ses collaborateurs</li> <li>• Réaliser les entretiens individuels</li> <li>• Assurer une réunion</li> <li>• Gérer son temps et son agenda</li> <li>• Déléguer</li> </ul>	42 Heures (3 X 2 jours discontinus)
<b>Droit du travail pour managers</b> <small>Formacode : HM02</small>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit du travail : QUID ?</li> <li>• Quels contrats pour quelles missions ?</li> <li>• Le quotidien et le droit du travail (absences, CP, RTT)</li> <li>• Gérer le contrat de travail et ses étapes (essai, modifications, rupture...)</li> <li>• Manager avec les Instances Représentatives du Personnel</li> </ul>	14 Heures
<b>Recruter</b> <small>Formacode : HM03</small>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir le poste et les savoirs (faire &amp; être) incontournables</li> <li>• Préparer l'entretien : méthode CoPerMot</li> <li>• Sonder et valider son candidat : les pratiques performantes</li> <li>• Organiser ses synthèses et décider l'intégration</li> </ul>	14 Heures
<b>Gestion prévisionnelle et financière</b> <small>Formacode : HM04</small> (Collaborateurs en charge de la gestion d'une structure)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les principaux aspects de la gestion financière d'une entreprise pour :</li> <li>• Apprécier l'équilibre financier de sa structure,</li> <li>• Analyser l'impact financier des décisions quotidiennes,</li> <li>• Mesurer l'activité et la rentabilité de ses actions,</li> <li>• Connaître les différentes contraintes financières</li> </ul>	28 Heures



### Objectifs :

1. Comprendre son rôle de manager
2. Recruter son équipe
3. Former son équipe (niveau opérationnel)
4. Animer son équipe au quotidien (motiver, faire progresser, recadrer et soutenir)
5. Communiquer avec son équipe (en individuel : entretiens, en collectif : réunions, briefs)
6. Gérer son temps (priorités, récurrences)
7. Déléguer efficacement

### Programme

#### 1. LES FONCTIONS ET LES TÂCHES DU MANAGERS

Positionnement du manager - Rôle du manager

Les 5 domaines du management - Les tâches du manager

Positionner son propre rôle de manager

#### 2. COMPRENDRE ET DÉTECTER LES MOTIVATIONS

La motivation : QUID ?

Compétences et ... performance/motivation - Rappel du contexte et de l'évolution du management - Mettre en place le TAM (Tableau d'Analyse du manager)

Les 4 styles d'encadrement face aux 4 phases de progression -Mettre en objectif et les suivre

#### 3. PROFESSIONALISER SES COLLABORATEURS

Formation : QUID ? (contexte légal et principes essentiels)

Manager et former : quelles différences ? - Les étapes d'un processus formation

Faire vivre la formation en interne

#### 4. MIEUX COMMUNIQUER POUR MIEUX MANAGER

Autodiagnostic - Maîtriser les principes de communication interpersonnelle

Utiliser les styles de communication adaptés

#### 5. ASSURER UNE RÉUNION

Les champs d'application

Bonnes pratiques : avant, pendant et après (convocation, animation, compte rendu...)

Mises en pratique

#### 6. RÉALISER LES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Les champs d'application : félicitation, soutien, recadrage, recrutement...

Repérer et éviter les situations de blocage - Recadrage : repérer l'attitude du collaborateur pour agir avec efficacité - Mises en pratique

#### 7. GÉRER SON TEMPS ET SON AGENDA

Repérer les bénéfices à la gestion du temps - Les différentes temporalités

Prioriser et planifier - Mise en pratique

#### 8. DÉLÉGUER

Les freins à la délégation - Les bonnes raisons de déléguer - Déléguer : QUID - Comment déléguer et à quelles occasions ? - Mettre en place le plan d'action et contrôler

Durée

6 Journées (3 X 2 Jours) - 42 Heures

Prérequis

Aucun

Public

**Idéal manager en prise de poste** ou salarié souhaitant évoluer vers le management.  
Responsable d'équipe, manager de proximité.

Formateur

Consultant management

Méthodes  
pédagogiques

- 2 sessions de 3 journées chacune.
- Formation alternant des apports d'outils concrets et directement applicables et mises en pratique (autodiagnostic, simulations, analyses vidéos)
- Groupes plafonnés à 8 participants



### Objectifs :

1. Acquérir les réflexes élémentaires pour éviter les contentieux coûteux.
2. Valider ses droits et devoirs.
3. Intégrer la dimension pratique du droit du travail dans son management.

### Programme

#### **1. Se repérer dans les règles applicables en droit du travail**

Connaître la structure du droit du travail.

Comment s'articule la convention collective avec le code du travail ?

Où aller trouver l'information utile ?

Utiliser efficacement le règlement intérieur.

#### **2. Sécuriser le recours aux CDD, à l'intérim et à la sous-traitance**

Utiliser le CDD à bon escient.

Sécuriser la succession des CDD ou des missions d'intérim.

Sécuriser le recours à la sous-traitance.

#### **3. Faire face aux situations quotidiennes en respectant le droit du travail**

Connaître les règles et agir efficacement en cas d'absence du collaborateur.

Respecter les règles relatives aux congés payés et à la durée du travail.

Repérer les nouveaux risques sociaux : harcèlement moral, discrimination.

Comprendre les principes de la responsabilité civile et pénale.

#### **4. Gérer au mieux les étapes clés du contrat de travail**

Suivre efficacement la période d'essai.

Connaître ses marges de manœuvre en matière de modification de contrat de travail.

Faire face aux comportements fautifs du salarié.

Envisager un licenciement.

#### **5. Prendre en compte au quotidien le cadre légal de la représentation du personnel**

Distinguer le rôle des différentes instances représentatives du personnel.

Comprendre les changements introduits récemment en matière de représentativité.

Évaluer les droits et devoirs des élus.

Durée

2 Journées - 14 Heures

Prérequis

Aucun

Public

Responsable hiérarchique, d'unité, d'établissement.

Responsable d'équipe, manager de proximité.

Formateur

Juriste spécialisée en droit social. Praticien pédagogue.

Méthodes  
pédagogiques

- Formation alternant théorie et pratique (outils, méthodes de cas)
- Groupes plafonnés à 8 participants



### Objectifs :

1. Acquérir une expertise dans le pilotage du processus, de l'analyse de la stratégie de l'entreprise à la l'intégration du nouveau collaborateur
2. Mener un entretien de recrutement structuré.
3. Décrire de manière structurée le poste, les compétences associées et les évolutions de l'emploi.
4. Faire du recrutement un métier stratégique.
5. Mener un entretien à plusieurs recruteurs.

### Programme

#### 1. Acquérir une méthode pour définir les postes et le profil

Se doter de grilles de questionnement pour décrire les emplois et le profil du candidat.  
Faire clarifier les critères auprès des managers en utilisant la méthode des faits significatifs.  
Hiérarchiser les critères.

#### 2. Le sourcing et le tri des CV

Diversifier les sources de recrutement.  
S'entraîner à trier les CV en utilisant des grilles d'aide à la décision.  
Comprendre l'intérêt de la sélection téléphonique.

#### 3. Connaître les techniques de l'entretien de recrutement (CoPerMot)

Connaître les étapes de l'entretien.  
Utiliser les bonnes attitudes d'écoute.  
Utiliser les bonnes questions pour mieux recruter.  
Connaître les questions interdites en recrutement.  
Repérer les compétences et les motivations.  
Savoir rechercher les compétences comportementales.  
Adopter les bonnes attitudes pour être à l'aise au cours de l'entretien.  
Rédiger la synthèse.  
Répartir les rôles entre les différents recruteurs.

#### 4. S'entraîner activement à l'entretien de recrutement

Pratiquer des jeux de rôle pour améliorer chaque phase de l'entretien.  
Mener des entretiens avec des candidats jeunes, seniors.  
Recruter sans discriminer (questions interdites).  
Mener les entretiens à plusieurs recruteurs.

#### 5. Mieux se connaître en tant que recruteur

Connaître les biais psychologiques des recruteurs.  
Repérer ses attitudes d'écoute et développer les attitudes les plus appropriées au recrutement.

#### 6. Mener un entretien

Mettre en application toutes les techniques étudiées pendant le séminaire dans un entretien complet :  
➤ description du poste et profil du poste à recruter ;  
➤ définir les compétences indispensables pour le poste ;  
➤ mener l'entretien de A à Z ;  
➤ prendre une décision à la fin de l'entretien, rédiger la synthèse.

Durée

3 Journées - 21 Heures

Prérequis

Aucun

Public

Toute personne en charge du recrutement au sein d'une structure

Formateur

Consultant praticien spécialisé en recrutement

Méthodes  
pédagogiques

- Formation alternant théorie et pratique (outils, méthodes de cas)
- Groupes plafonnés à 8 participants





### Objectifs :

Connaître les principaux aspects de la gestion financière d'une entreprise pour :

1. Apprécier l'équilibre financier de sa structure,
2. Analyser l'impact financier des décisions quotidiennes,
3. Mesurer l'activité et la rentabilité de ses actions,
4. Connaître les différentes contraintes financières

Programme	<p><b>1. ANALYSE PREVISIONNELLE</b> Budget prévisionnel Trésorerie et relation banque / entreprise Plan de financement</p> <p><b>2. DIAGNOSTIC ET SUIVI BUDGETAIRE</b> Suivi du budget Gestion et suivi de la trésorerie</p> <p><b>3. ANALYSE DE L'ACTIVITE ET DE LA PERFORMANCE</b></p> <p><b>4. ANALYSE DE LA STRUCTURE FINANCIERE ET DE L'EQUILIBRE FINANCIER</b></p> <p><b>5. INVESTISSEMENTS : REPERES D'AIDE A LA DECISION</b></p> <p>L'animation est basée sur des méthodes participatives et actives, constamment mises en lien avec l'activité d'une entreprise (compte de résultat).</p> <p>Les participants sont dotés d'outils pratiques et utilisables au quotidien.</p>
Durée	4 Journées - 28 Heures
Prérequis	Aucun
Public	Responsables de business unit ou en charge de la gestion d'un établissement, point de vente, concession .
Formateur	Consultant spécialiste de la gestion prévisionnelle et financière
Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"><li>•Formation alternant théorie et pratique (outils, méthodes de cas)</li><li>•Groupes plafonnés à 8 participants</li></ul>

# Hito Learning

## Formations de formateurs



Formation	Objectifs	Durée
<b>Animer, accompagner pour optimiser la montée en compétences</b> Formacode : HL01 Niveau 1 : futurs formateurs professionnels, formateurs occasionnels souhaitant développer leur pratique	<ul style="list-style-type: none"><li>•Maîtriser le processus dynamique de groupes en formation et intervenir de façon adéquate pour soutenir la progression des stagiaires dans leurs parcours,</li><li>•Affirmer au maximum votre présence de formateur et votre talent de communicant pour mieux motiver le public et favoriser son intérêt à progresser,</li><li>•Bâtir une stratégie pour trouver sa juste place de formateur et renforcer sa crédibilité auprès de différentes typologies de populations à former.</li><li>•Faciliter les apprentissages : entretien, auxiliaires pédagogiques, motivation</li></ul>	14 Heures
<b>Concevoir une action de formation</b> Formacode : HL02 Niveau 2 : concepteur pédagogique / consultant formateur	<ul style="list-style-type: none"><li>•Acquérir les méthodes d'analyse d'une demande de formation en la restituant dans son contexte économique, social, professionnel et culturel,</li><li>•Définir des objectifs de formation clairs et concevoir les programmes de formation opérationnels,</li><li>•Déployer les méthodes de l'ingénierie de formation et construire des dispositifs de formation auprès des différentes populations cibles,</li><li>•Développer les capacités de préparation, d'animation et d'évaluation des actions de formation dans votre domaine de compétence,</li><li>•Construire les outils d'évaluations pour mesurer les performances des actions de formation au niveau de la conception des outils pédagogiques, de l'organisation des sessions de formation, de l'animation et de l'acquisition de nouvelles compétences ou connaissances par les participants,</li></ul>	28 Heures

# Animer et accompagner les apprenants

## Formation de formateur / HL 01



### Objectifs :

Acquérir, à l'issue de cette formation :

1. Des méthodes et techniques pour animer, évaluer les actions de formation ;
2. Des techniques pour gérer le groupe de participants, susciter et maintenir leur intérêt ;
3. Les savoirs, savoir-faire et savoir comportementaux de référence qui fondent la légitimité du formateur.

Programme	<p><b>1. Identifier le rôle du formateur</b> Identifier les 3 métiers du formateur. Repérer les compétences clés du formateur.</p> <p><b>2. Choisir les méthodes de formation appropriées</b> Repérer les mécanismes de l'apprentissage chez l'adulte. Comparer les avantages et inconvénients des différentes méthodes pédagogiques. Déterminer les critères de choix des méthodes pédagogiques.</p> <p><b>3. Animer une séquence de formation</b> Surmonter son trac. Prendre la parole avec aisance face au groupe. Trouver le contact avec chacun grâce au verbal et au non verbal.</p> <p><b>4. Animer une séquence, en utilisant la technique pédagogique adaptée</b> S'approprier les techniques pédagogiques. Varier les techniques pour relancer l'intérêt. Choisir parmi une grande variété de techniques. Oser les jeux pédagogiques.</p>
Durée	2 Journées - 14 Heures
Prérequis	Aucun
Public	Niveau 1 : futurs formateurs professionnels, formateurs occasionnels souhaitant développer leur pratique ou salariés souhaitant évoluer vers une dimension formation.
Formateur	Ingénieur de formation – Formateur avec plus de 10 ans de pratique
Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apports d'outils</li><li>• Animation de mini séquences de formation.</li><li>• Débriefing et mutualisation des pratiques performantes pour évoluer dans sa pratique</li><li>• Groupes plafonnés à 8 participants</li></ul>

# Concevoir une action de formation

## Formation de formateur / HL 02



### Objectifs :

Acquérir, à l'issue de cette formation, des méthodes et techniques pour :

1. Analyser une demande de formation,
2. concevoir, préparer, évaluer les actions de formation ou une intervention en entreprise externe.

Programme	<p><b>1. Pédagogie : QUID ?</b> Repérer les mécanismes de l'apprentissage chez l'adulte. Moyens à réunir pour une pédagogie efficace</p> <p><b>2. Analyser la demande formation</b> Solution formation ? Identifier le réel enjeu</p> <p><b>3. Définir et formuler les objectifs pédagogiques</b> Utilité Méthodologie Outillage : grille de sélection</p> <p><b>4. Choisir les bonnes méthodes pédagogiques</b> Description des méthodes Techniques de choix Adaptation des méthodes aux milieux Outillage : tableau de synthèse</p> <p><b>5. Concevoir le « kit formation »</b> Contenu du kit Présentation : règles à respecter Annexes : Utilité, articulation et édition Conducteur : « Timer » l'intervention et préparer la feuille de route</p> <p><b>6. Evaluer les acquis</b> En live ou en différé : les méthodes et les nouveaux outils (e-quiz, sérieux gaming...) Relayer les résultats aux opérationnels</p> <p><b>7. Diagnostiquer le dispositif de formation</b> Pertinence de l'action ROI de l'action : viabilité financière VS viabilité humaine <b>Pédagogie basée sur la conception de réelles actions avec les participants.</b></p>
Durée	6 Journées (2X3 journées) - 42 Heures
Prérequis	Toute personne ayant déjà animé des actions de formation (de manière occasionnelle ou régulière)
Public	Niveau 2 : Salarié souhaitant maîtriser les principaux outils de l'ingénierie pédagogique pour aller plus loin (consultant, concepteur de formation)
Formateur	Ingénieur de formation – Formateur avec plus de 10 ans de pratique
Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apports d'outils</li><li>• Ateliers de production pédagogique personnalisés</li><li>• Groupes plafonnés à 8 participants</li></ul>

# HiTO

---

## FORMATION



Contact :

[contact@hito-formation.fr](mailto:contact@hito-formation.fr)

Tel : 04 77 38 21 08

[www.hito-formation.fr](http://www.hito-formation.fr)