

Développement des compétences

- 2023 -

A
u
d
i
t
C
o
n
s
e
i
l
F
o
r
m
a
t
i
o
n



Certifié pour les Actions de Formation



EDITO

Face aux enjeux majeurs d'adaptation et de développement des compétences de vos collaborateurs, nous proposons des solutions originales de formations techniques, de développement commercial, de communication, de management et de développement personnel qui permettent d'améliorer les performances des services fonctionnels et opérationnels et de leur encadrement par ;

- Un accompagnement personnalisé pour vous aider concrètement à renforcer les savoir-faire métiers et à vendre plus et mieux vos solutions d'assurances de biens et de personnes à destination des particuliers, des professionnelles et des entreprises
- Des formations, à fort niveau de contenu, centrées sur vos objectifs opérationnels et privilégiant l'assimilation et l'adhésion des participants
- La création d'outils de vente, de management et de marketing produisant des résultats tangibles
- Des consultants pédagogues, issus du monde de l'Assurance, de la Mutualité, des Institutions de Prévoyance et de la Banque
- Des actions personnalisées : innovation, conception sur-mesure, partage de vos projets et de votre culture d'entreprise

*Partenaire de la dynamique
de votre entreprise*

Notre offre de formation à la carte



	Programmes	Equipes commerciales	Tout public	Managers
COMPETENCES COMMERCIALES	Piloter son activité	X	X	X
	Vendre la santé et la prévoyance collective	X		
	Vendre l'Épargne et la retraite collective	X		
	Indemnisation des sinistres pertes d'exploitation des professionnels	X	X	
	Prise de RDV en appels sortants	X		
	La prospection online	X		
COMPETENCES COMPORTEMENTALES	Optimiser son télétravail	X	X	X
	Prise de parole en public	X	X	X
	Le Bien Être au travail	X	X	X
	Développer la cohésion de groupe	X	X	X
	Les fondamentaux de la négociation Niv 1	X	X	
	La gestion du temps	X	X	X
COMPETENCES MANAGERIALES	Les postures managériales			X
	Manager avec performance			X
	Les essentiels du management			X
	Conduire les entretiens annuels d'évaluation			X
	Négociation en situation difficile Niveau 2	X	X	X

Délai d'accès: Entre l'analyse de votre besoin, la conception sur mesure et l'animation, il faut compter une trentaine de jours. Ce temps est nécessaire pour réaliser une analyse approfondie de vos pratiques et construire la formation permettant un développement de compétences très opérationnelles.

En sortie de formation les stagiaires seront en capacité d'appliquer les méthodes, les savoirs, savoir-faire sur leur poste de travail.

Optimiser son télétravail

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

Connaître et mettre en œuvre les fondamentaux de l'organisation du travail à domicile

PROGRAMME

COUP D'ŒIL



8 x 1 h



Tous publics
8 participants maximum



Aucun Prérequis

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Dispositif distancié

Voir démarche globale 2.0 en annexe*

- Immersion, questionnaire de retour d'expérience : indicateurs et ciblages
- Exposé animateur et collectif des pratiques + chat interactif individuel et e-learning
- Plan d'action opérationnel apports

MÉTHODES D'EVALUATIONS

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

• Optimiser son environnement de travail

Délimiter son périmètre de travail

Se doter des équipements et matériels nécessaires (ordinateur, connexion, caméra, imprimante...)

Définir l'ergonomie de son « poste de travail » (disposition, éclairage, orientation...)

Adapter sa tenue de travail

• Organiser son temps de travail

Maintenir des routines pour un niveau optimale d'autonomie

Savoir fixer des horaires en cohérence avec son environnement

S'assurer des moments de pause et de déconnexion

Savoir interagir avec ses collaborateurs

Définir des règles *intra* et *inter* de communication

Savoir planifier son activité (objectifs mesurables courts et longs termes)

Participer à des programmes collectifs

• Adapter son mode de communication

Promouvoir ses travaux et réalisations

Développer sa communication en mode visio (verbale, para verbale, non verbale)

Améliorer sa communication écrite

• Prévenir les risques psychosociaux

Appréhender positivement une situation imposée ou souhaitée

Délimiter vie privée / vie professionnelle

Anticiper et contrôler ses activités

Savoir solliciter de la reconnaissance

Savoir détecter les signes d'isolement

Prévenir des troubles musculosquelettiques et psychiques

LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

- Être capable d'exposer son point de vue en réunion de petits groupes (réunion de service, CODIR, Expert comptable ...)

COUP D'ŒIL



2 jours



Tous publics



Aucun prérequis nécessaire

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

PROGRAMME

- **Savoir choisir un angle d'intervention et préparer son intervention**
 - Trouver son message essentiel
 - Les méthodes d'intervention
 - Les éventuels supports à utiliser l'organisation
- **Gérer la période précédant la prise de parole en public**
 - La gestion du stress
 - la préparation « physique » d'une intervention (la voix, le regard, les gestes...)
- **Comment capter l'attention en fonction du public**
 - La clarté du message
 - L'intervention préparée
 - L'intervention spontanée
- **Comment respecter les temps prévus des éléments clés d'une intervention**
 - L'écoute de l'auditoire
 - Ouvrir ou pas le débat
- **Savoir gérer les situations difficiles**

WWW.ACTEUM.FR

Copyright Actéum 2018

LA GESTION DU TEMPS

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

- Comprendre sa relation au temps pour améliorer son efficacité dans son activité afin de dégager ses priorités en vue de la réalisation d'une tâche ou de l'atteinte d'un objectif.

COUP D'ŒIL



1 jour



Tous publics



Aucun prérequis
nécessaire

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

PROGRAMME

- **Positionnement vis -à-vis du temps**
 - Autodiagnostic vis-à-vis du temps
 - Les attitudes par rapport au temps (*l'autonome, le fédérateur, le réceptif, l'actif*)
- **Les voleurs de temps**
 - Autodiagnostic
 - Les comportements individuels et collectifs de voleurs de temps dans l'activité au quotidien
- **Détermination des priorités**
 - La notion de priorité (*importance, urgence..*)
 - Classification des activités (*carré des priorités*)
- **Planification et organisation du temps au regard de sa mission**
 - Les éléments de planification
 - Détermination des objectifs de planification au quotidien
 - Organiser son temps à l'aide de la méthode NERAC dans l'activité au quotidien (*noter les activités, estimer les durées, réserver du temps, arbitrer contrôler*)

WWW.ACTEUM.FR

Copyright Actéum 2018

LE BIEN ETRE AU TRAVAIL

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

- Comprendre le bien être et savoir détecter les signes de mal être au travail
- Définir clairement la notion de risque psychosociaux
- Rappeler les rôles et devoirs de chacun (*managers et collaborateurs*)

COUP D'ŒIL



1 jour



Tous publics



Aucun prérequis
nécessaire

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

PROGRAMME

- **Connaître les sources du bien être au travail**
 - Comprendre les sources de la motivation
 - Savoir repérer les différents niveaux d'autonomie
 - Comprendre l'importance d'un management adapté aux motivations et niveau d'autonomie
- **Savoir définir le stress et les risques psychosociaux**
 - Comprendre les enjeux des troubles psychosociaux
 - Connaître les conséquences psychiques des risques psychosociaux
 - Connaître les conséquences physiques des troubles psychosociaux
 - Connaître les conséquences comportementales des troubles psychosociaux
- **Connaître les réactions adaptées aux risques psychosociaux en entreprise**
 - Etre capable de réduire les sources des RPS
 - Etre capable d'aider les individus à faire face
 - Comprendre comment prendre en charge les individus affectés
- **Reconnaitre le rôle du manager dans la prévention des risques psychosociaux**

WWW.ACTEUM.FR

Copyright Actéum 2018

CONDUIRE LES ENTRETIENS ANNUELS D'ÉVALUATION

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

Utiliser l'entretien annuel d'évaluation comme un outil de progrès pour les membres de son équipe. Acquérir les comportements et les techniques pour savoir préparer et conduire efficacement un entretien d'évaluation.

COUP D'ŒIL



2 jours



Responsables, managers,
toute personne amenée
à réaliser un entretien
annuel d'évaluation...



Prérequis
Connaissance des bases de
l'Assurance Dommages

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Évaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

PROGRAMME

- **Comprendre les enjeux de l'entretien d'évaluation**
 - Les parties concernées : l'évaluateur, l'évalué et l'entreprise.
 - L'entretien annuel dans la gestion des ressources humaines
 - La définition d'objectifs à atteindre
- **La préparation de l'entretien**
 - L'entretien préalable
 - Comment obtenir l'adhésion ?
 - La trame de préparation
 - Les règles du jeu
- **La méthode pour mener les entretiens d'évaluation**
 - La structuration de l'entretien et l'utilisation du support comme outil de progrès
 - Le constat factuel : les compétences et les comportements
 - Fixer les objectifs et donner les moyens de les atteindre
 - S'assurer de la perception de l'entretien
- **La communication durant l'entretien**
 - Les techniques d'échanges et d'écoute active
 - Savoir dire et entendre
 - Gérer les situations conflictuelles

WWW.ACTEUM.FR

Copyright Actéum 2018

FONDAMENTAUX DE LA NEGOCIATION NIVEAU 1

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

Connaitre son propre style de négociateur et acquérir les fondamentaux de la négociation.

Apprendre à préparer une négociation et à utiliser les techniques et tactiques adaptées à chaque situation

COUP D'ŒIL



2 jours



Tous publics



Aucun prérequis
nécessaire

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

PROGRAMME

- **Positionnement Qu'est-ce que négocier ?**
 - Approche et processus
- **Le positionnement vis-à-vis de son style de négociateur**
 - Les attitudes par rapports à la négociation (*le coopératif soumis, le coopératif assertif, le compétitif efficace, le compétitif agressif*)
- **La préparation à la négociation**
 - Les préalables à la négociation (*attentes, exigences, climat...*)
 - Les étapes de la négociation (*formelle, informelle*)
 - La définition des marges de manœuvre
 - L'établissement de propositions acceptables
 - La préparation de son argumentation
- **La méthode en 3 étapes**
 - La consultation (*contacter, questionner, reformuler*)
 - Le questionnement (*proposer, discuter*)
 - La concrétisation (*l'engagement, la communication*)
- **Que faire pendant la négociation**
 - Les positions à risques (*la polémique, le passage en force, la manipulation...*)
 - Le choix d'une stratégie (*directe ou indirecte*)
 - Apprécier sa marge de manœuvre (*s'ajuster*)
- **Les bases de la communication**

Le schéma de la communication

 - La déperdition d'information
 - L'importance du retour : (*différence entre information et communication*)
- **Grille de préparation d'une négociation**
 - Etablissement d'une grille de préparation à partir d'un cas pratique

WWW.ACTEUM.FR

Copyright Actéum 2018

NEGOCIATION EN SITUATION DIFFICILE NIVEAU 2

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

Savoir s'adapter à son interlocuteur et adapter sa réponse en situation complexe.
Savoir définir une tactique en vue de convaincre et d'influencer les différents acteurs impliqués et surmonter les résistances dans des situations à fort enjeu

COUP D'ŒIL



2 jours



Tous publics



Aucun prérequis
nécessaire

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

PROGRAMME

- **Positionnement La préparation à une négociation difficile**
 - Détermination des intérêts, des options des solutions de rechanges, ses propositions
- **Les situations difficiles**
 - Les positions inconciliables (*intérêts divergents, les manipulations...*)
- **La stratégie du contournement pour surmonter les difficultés**
 - Ne pas réagir (*redéfinir les objectifs, prendre le temps de réfléchir, rester calme...*)
 - Ne pas discuter (*pratique de l'écoute active, reconnaître le point de vue de l'autre, trouver des points d'accords, reconnaître l'interlocuteur, exprimer son point de vue...*)
 - Recadrer (*questions constructives, règles du jeu...*)
 - Ne pas faire pression (*impliquer l'interlocuteur, aider l'autre à sauver la face...*)
 - Ne pas surenchérir (*informer, aider l'interlocuteur, bâtir un nouvel accord...*)
- **Le comportement de l'interlocuteur**
 - Identification des réactions, des expressions de l'interlocuteur
- **Avoir une argumentation adaptée et répondre aux objections**
 - Convaincre son interlocuteur par une argumentation adaptée (CAB) et traiter efficacement les objections
- **Le renforcement de la communication**
 - Rappel sur les fondamentaux de la communication
 - Encodage – décodage (*le choix des mots, les cadres de références...*) Les parasites
 - Savoir exprimer clairement un message
 - Les vecteurs de la communication
- **Etablissement d'une grille de préparation d'un entretien difficile**
 - Etablissement d'une grille de préparation à partir d'un cas pratique
- Plan d'action individuel de mise en œuvre opérationnelle

WWW.ACTEUM.FR

Copyright Actéum 2018

PRISE DE RDV EN APPELS SORTANTS

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

Apprendre les bonnes attitudes en émission d'appel, à utiliser une trame d'entretien. Savoir tenir un discours efficace et l'adapter aux différents profils des interlocuteurs dans l'optique de prendre des rendez vous qualifiés.

COUP D'ŒIL



2 jours



Tous publics



Aucun prérequis
nécessaire

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

WWW.ACTEUM.FR

Copyright Actéum 2018

PROGRAMME

- **Consolider Le téléphone, outil de communication**
 - Le savoir-être en prise de rendez-vous, les attitudes requises, l'écoute active et réactive
 - La maîtrise du langage
 - Les mots et expressions qui freinent la communication et ceux qui favorisent une dynamique relationnelle
 - L'impact de la voix les variables à adapter
- **Présentation générale du plan d'entretien**
 - Rôle et place de chaque phrase d'un entretien
 - Les 4 phases d'un entretien téléphonique : la prise de contact, la découverte d'un interlocuteur, l'accroche de son interlocuteur, la conclusion
 - Présentation d'un script d'entretien
- **Le traitement des objections**
 - Reconnaître le bien fondé d'une objection
 - Retourner la situation en sa faveur
 - Les objections courantes et rassurer l'interlocuteur
 - Profiter de l'objection pour rebondir sur le rendez-vous
- **L'organisation et la réussite de la prise RdV**
 - Quels appels, à quelle heure,
 - L'utilisation d'outils
 - Présentation d'un kit « réussir la prise de rendez-vous téléphonique
- **Mise en application par des appels sur des fichiers « réels »**
 - Appels sur fichier pour prise de rendez-vous avec écoute et débriefing

LA PROSPECTION ONLINE

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

- Comment les réseaux sociaux peuvent contribuer dans le temps à élargir son réseau, atteindre de nouvelles cibles, puis augmenter son chiffre d'affaires ?
- Développer le relationnel avec les clients et les prospects via les Réseaux Sociaux

COUP D'ŒIL



2 jours



Les équipes commerciales



Avoir intégré les supports préparatoire

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

WWW.ACTEUM.FR

Copyright Actéum 2018

PROGRAMME

- **Dispositif avant le présentiel**
 - J - 7 Envoi d'un support préparatoire (PPT) de mise à niveau
 - J - 7 Questionnaire d'évaluation des compétences
- **Présentiel**
 - J - 0 Synthèse du support préparatoire
 - Exploiter les opportunités de Facebook pour atteindre de nouvelles cibles. Comment utiliser Facebook en tant que professionnel ? Le public cible sur Facebook : où le trouver ? Profil personnel, page professionnelle, groupes : où prendre la parole en B2C, pourquoi, quand et comment ?
 - Optimiser son profil, définir les paramètres de ce qui est visible (et non visible). Les bonnes pratiques, et les pratiques à éviter
Exercice Pratique : créer une page (et éventuellement un profil si nécessaire). Publier un ou plusieurs contenus efficaces. Mesurer l'impact
Exercice Pratique : consulter et analyser les résultats
 - La publicité sur Facebook : grandes notions. Démonstration de l'outil.
 - Approche opérationnelle de LinkedIn : augmenter sa réputation auprès de nouvelles cibles. Optimiser son profil personnel : augmenter son réseau, savoir prendre contact, sélectionner les invitations (ou pas)
Exercice Pratique : créer un profil efficace (ou adapter son profil)
 - Organiser sa veille, identifier les sources d'information pertinentes, programmer ses publications à l'avance pour gérer son temps efficacement
Exercice Pratique : rechercher une information pertinente à partager.
 - Profil personnel, page professionnelle, articles, groupes : quel contenu publier, où et quand ?
Exercice Pratique : créer un ou plusieurs contenus sur les différents espaces : profil / page. Mesurer l'impact (KPI). Identifier les KPI et les analyser.

DEVELOPPER LA COHESION DE GROUPE

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

- Renforcer la communication active et le potentiel relationnel en entreprise au travers d'une réalisation d'œuvre musicale collective.
- Communiquer autrement

COUP D'ŒIL



2 jours



Manages
ou futurs manages



Pré-requis :
Intelligence Emotionnelle

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

PROGRAMME

- **Savoir être**
 - Utiliser son Intelligence Émotionnelle pour appréhender un évènement
 - Développer sa capacité d'écoute et de compréhension de l'autre
 - Etre conscient de ses représentations et de son image
 - Mieux se connaître pour mieux réagir en toutes circonstances
 - Devenir un « bonsensiste »
 - Communiquer comme on veut, pas comme on ne veut pas
- **Associer les comportements différents**
 - Améliorer et enrichir sa perception de soi et des autres
 - Savoir utiliser les compétences de chacun à bon escient
 - Faire participer chacun efficacement à une action collective déterminée
 - Définir un objectif commun
 - Susciter l'engagement de tous
 - Conjuguer les talents et ressources collectives
- **Se sensibiliser à la compréhension globale de l'entreprise**
 - Rendre les échanges plus productifs
 - Savoir choisir des moyens de communication efficaces
 - Inciter au dialogue actif et à l'écoute active
 - Développer le sentiment d'appartenance
 - Parler le même langage
- **Créer du lien**
 - Développer un climat positif
 - S'écouter pour mieux s'entendre
 - Valoriser la performance collective
 - Permettre à chacun d'exprimer ses attentes
 - Savoir mettre en œuvre une pédagogie de l'action
 - Adopter une attitude de sollicitation positive
 - Célébrer le succès d'un objectif réalisé
- **Réapproprier**
 - Formuler des règles d'approche managériale

WWW.ACTEUM.FR

Copyright Actéum 2018

LES POSTURES MANAGERIALES

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

Acquérir plus d'assurance dans sa communication, savoir s'affirmer pour gérer les situations professionnelles. Identifier les compétences individuelles pour améliorer la performance collective.

COUP D'ŒIL



2 jours



Responsables, managers,
toute personne amenée
à animer une équipe...



Connaître les fondamentaux
du management et avoir
une bonne communication orale

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

PROGRAMME

- **L'animation commerciale par le coaching**
 - Les fondamentaux du coaching
 - Les difficultés du changement
 - Qu'est-ce qu'un entretien de coaching ?
 - La démarche de modification de comportements.
 - Les outils essentiels d'accompagnement
- **La relation managériale en face à face**
 - L'entretien résolutif
 - L'entretien de cadrage
 - Les outils de communication
- **Accompagner son équipe en clientèle**
 - Les différents types de tandem
 - Quelle démarche adoptée ? et avec qui ?
 - Le débriefing d'entretien
- **Etudes de cas**
- **Plan d'action opérationnel**

WWW.ACTEUM.FR

Copyright Actéum 2018

MANAGER AVEC PERFORMANCE

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

Acquérir plus d'assurance dans sa communication, savoir s'affirmer pour gérer les situations professionnelles. Identifier les compétences individuelles pour améliorer la performance collective.

COUP D'ŒIL



2 jours



Responsables, managers,
toute personne amenée
à animer une équipe...



Connaître les fondamentaux
du management et avoir
une bonne communication orale

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

PROGRAMME

- **Missions et compétences du manager**
 - Les compétences clés du manager
 - La hiérarchisation des missions
 - Comment manager la compétence collective ?
- **Les ressources du manager**
 - Les styles de management
 - Quel style de management utiliser en fonction de l'objectif à atteindre ?
 - Les outils du management
 - Son positionnement dans la relation hiérarchique
- **Animer et motiver son équipe**
 - Les leviers de la motivation collective
 - Informer et faire circuler les informations
 - Impulser et entretenir la motivation collective
 - Savoir créer une dynamique de changement
- **Savoir mettre en œuvre une dynamique de résultat**
 - Savoir diagnostiquer et annihiler les conflits internes
 - Définir les indicateurs de progrès
 - Faire émerger la créativité collective
 - Mettre en place un outil de suivi commun
- **Développer ses capacités d'anticipation**

WWW.ACTEUM.FR

Copyright Actéum 2018

INDEMNISATION DES SINISTRES PERTES D'EXPLOITATION DES PROFESSIONNELS

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

- Comprendre sa relation au temps pour améliorer son efficacité dans son activité afin de dégager ses priorités en vue de la réalisation d'une tâche ou de l'atteinte d'un objectif.

COUP D'ŒIL



2 jours



Public concerné
Gestionnaires de sinistres



Prérequis
Connaissance des bases de
l'Assurance Dommages

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

PROGRAMME

- **Consolider les connaissances sur les professionnels à indemniser et sur les garanties DAB de leurs contrats**
 - Panorama des professionnels (*artisans, commerçants, professions libérales*),
 - Panorama des garanties DAB de leurs contrats,
 - Les éléments indispensables à la déclaration de sinistre : Points de vigilance à retenir, obligations de l'assuré, obligations de l'assureur.
 - Les bases de tarification du contrat et les incidences sur l'indemnisation d'un sinistre.
- **Maîtriser la finalité d'une assurance « pertes d'exploitation »**
 - Les pertes d'exploitation : que sa quo ?
 - L'assurance « pertes d'exploitation » : un complément de l'assurance dommages
 - Assurance pertes d'exploitation : garantie de base, garanties complémentaires.
 - Identifier les points de vigilance : les exclusions, la nécessité d'un capital suffisant en garantie dommage...
- **Comprendre l'indemnisation « pertes d'exploitation »**
 - Expertise financière
 - Détermination du montant de la réparation à indemniser
 - La durée d'indemnisation
- **Entraînement à l'indemnisation**
 - Exemples d'évaluation d'une indemnité pertes d'exploitation,
 - Les étapes et règles à respecter (*Process et outils compagnie*)

WWW.ACTEUM.FR

Copyright Actéum 2018

LES ESSENTIELS DU MANAGEMENT

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

Découvrir les dimensions du management, identifier ses ressources et ses potentiels pour s'affirmer en tant que manager.

Savoir identifier les leviers qui permettent de mobiliser et faire coopérer son équipe.

COUP D'ŒIL



2 jours



Responsables, managers,
toute personne amenée
à animer une équipe...



Connaître les fondamentaux
du management et avoir
une bonne communication orale

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

PROGRAMME

- **Se positionner comme manager**
 - Les rôles et missions dans l'organisation
 - Savoir cerner les enjeux
 - Comment fixer des objectifs ?
- **Développer sa performance managériale**
 - Les compétences clés du manager
 - Identifier son style naturel de management
 - Se centrer sur sa valeur ajoutée
 - S'affirmer par la prise de décision
- **Mobiliser son équipe**
 - Qu'est ce qu'une équipe ?
 - Les stades de développement d'une équipe
 - Identifier les compétences clés de l'équipe
 - Quels leviers de motivation utiliser ?
- **Gérer les situations conflictuelles**
 - Analyser les causes du conflit
 - Identifier les différentes possibilités de résolution
 - Sortir du conflit et préserver la relation
- **Définir son plan de progrès**

WWW.ACTEUM.FR

Copyright Actéum 2018

VENDRE L'ÉPARGNE ET LA RETRAITE COLLECTIVE

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

Renforcer les savoir faire « technico-commerciaux » au travers de l'approche globale de découverte des besoins du client/prospect.

Compléter ses connaissances dans les mécanismes de l'épargne et de la retraite en entreprise

COUP D'ŒIL



2 jours



Personnes amenées à vendre
Des produits d'assurances collectives



Pré-requis : connaissance de
l'épargne et de la retraite collective

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

PROGRAMME

- **Identifier les besoins**
 - Analyse des besoins « épargne – retraite » en entreprise, comprendre les objectifs
 - Réalisation d'un audit social et renforcement méthodologique commerciale
- **Découvrir le client et décrypter les motivations**
 - Evaluation des objectifs recherchés (management, transmission de l'entreprise, provisionnement, politique) et découverte des motifs d'achats
 - Détermination des « failles » et orientation de l'interlocuteur à les résoudre
- **Construire la / les solutions**
 - Intégration d'une approche multi solutions (Art 83 / 39, IFC, IL, PEE, PERCO...)
 - Préparation du second rendez-vous
- **Convaincre et répondre aux objections**
 - Argumentation centrée sur les manques, insatisfactions détectées
 - Valorisation des préconisations au regard du diagnostic établi et réfutation des objections
- **Conclure**
 - Verrouillage des accords, consolidation et demande de recommandation

WWW.ACTEUM.FR

Copyrighty Actéum 2018

VENDRE LA SANTE ET LA PREVOYANCE COLLECTIVE

Projet adaptable suivant vos besoins

OBJECTIFS

Accroître les savoir faire « technico-commerciaux » au travers de l'approche globale de découverte des besoins du client/prospect

Elargir ses connaissances dans les domaines de la santé et de la prévoyance en entreprise

COUP D'ŒIL



2 jours



Personnes amenées à vendre
Des produits d'assurances collectives



Pré-requis : connaissance de
l'épargne et de la retraite collective

Méthodes Pédagogiques

- Exposés de l'animateur
- e-Learning
- Réalisation de cas pratiques en sous-groupes
- Plan d'action opérationnel

Modalités d'Evaluation

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

PROGRAMME

- **Analyser les besoins santé et prévoyance**
 - Appréhension des insuffisances des prestations
 - Renforcement commercial notamment par l'utilisation de schémas
- **Perfectionner la découverte et repérer les motivations**
 - Détection des manques, insatisfactions au regard des remboursements des régimes obligatoires et mesure des besoins attendus
- **Bâtir les préconisations**
 - Préparation du second rendez-vous
- **Négocier et réfuter les objections**
 - Explication des orientations centrée autour des « failles décelées »
 - Démonstration de la pertinence des solutions proposées et traitement des objections
- **Conclure**
 - Détermination des priorités et verrouillage des accords

WWW.ACTEUM.FR

Copyrighty Actéum 2018

Modalités d'accès



1) La première étape consiste à prendre contact avec notre responsable de conception pour :

- Analyser votre besoin en développement de compétences,
- Définir avec votre service formation/RH un programme sur mesure à partir des programmes présents dans le catalogue.
- Etablir si besoin une période d'observation dans vos équipes pour définir les cas de training.

2) La seconde étape consiste à établir une proposition avec devis que nous transmettons au donneur d'ordre sur sa boîte mail

- Lieu : dans vos locaux au siège ou dans vos délégations régionales
- Durée : selon programme et dates des interventions
- Programme et synopsis de la formation ; défini avec le service formation
- Nbre de stagiaires : de 5 à 10 maximums
- Tarif à la session : en fonction des thèmes abordés

3. Troisième étape : vous envoyez les convocations aux participants et vous nous mettez en copie.

4. Quatrième étape : nous animons

5. Cinquième étape : nous vous transmettons un compte-rendu de formation.

La formation est dispensée dans votre ou vos sites, dans votre contexte professionnel, selon vos disponibilités. Vous formez plusieurs collaborateurs en même temps sur un programme personnalisé en sur mesure.

Les formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap sous conditions d'étude de la demande pour adaptation. De l'accueil pour suivre la formation, et plus précisément :

- un accueil à temps partiel ou discontinu,
- une durée de formation adaptée,
- une évaluation des connaissances et des compétences adaptées.

Accessibilité : Pour accueillir les stagiaires en situation de handicap les formations doivent avoir lieu dans des locaux répondant aux obligations d'accessibilité d'un ERP de 5ème catégorie et permettant ainsi l'accès à toute personne en situation de handicap

ACTEUM
64 rue du Trosy
92140 Clamart

Contact : Jacques Nardeau
06 64 38 02 56
jnardeau@acteum.fr
www.acteum.fr

Conditions générales de vente



Acteum est un organisme de formation professionnelle. Son siège social est fixé au 64 rue du Troisy 92140 Clamart

Acteum conçoit, élabore et dispense des formations intra-entreprises sur mesure, à Paris et sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- Client : toute personne morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès d'Acteum.
- Stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.
- Formations intra-entreprises : les formations conçues sur mesure par Acteum pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par Acteum pour le compte d'un Client.

Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Tous les prix sont indiqués en euros sans taxes dans un devis réalisé suite au premier RDV.

Ils ne sont pas majorés du TVA au taux en vigueur puisque le cabinet Acteum est exonéré de TVA selon l'article 261.4.4° du CGI.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de facture, au comptant, sans escompte à l'ordre d'Acteum. En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal.

Acteum aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à Acteum.

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire du devis que le Client retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » à Acteum.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par Acteum au Client.

Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas à Acteum au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, Acteum se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du Stagiaire ou de facturer la totalité des frais de formation au Client.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.



Débit et remplacement d'un participant

En cas de débit signifié par le Client à Acteum au moins 7 jours avant le démarrage de la formation, Acteum offre au Client la possibilité :

- de repousser l'inscription du Stagiaire à une formation ultérieure, OU après accord éventuel de l'OPCO

de remplacer le Stagiaire empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCO

Annulation, absence ou interruption d'une formation

Tout module commencé est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au Client par Acteum. En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation d'Acteum distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le Stagiaire et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation. Il est rappelé que les sommes dues par le Client à ce titre ne peuvent être imputées par le Client sur son obligation de participer à la formation professionnelle continue ni faire l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO.

Dans cette hypothèse, le Client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à Acteum.

D'autre part, en cas d'annulation de la formation par le Client, Acteum se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation calculés comme suit :

- si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation.
- si l'annulation intervient entre 15 et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix H.T. de la formation.
- si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix de la formation.

Horaires et accueil

Sauf indication contraire portée sur la fiche de présentation de la formation et la convocation, la durée quotidienne des formations est fixée à sept heures. Sauf indication contraire portée sur la convocation envoyée par le donneur d'ordre, à Paris, les formations se déroulent de 09h30 à 13h00 et de 14h00 à 17h30 avec une pause en milieu de chaque demi-journée. Les locaux du donneur d'ordre accueillent les Stagiaires de 09h00 à 18h00. Pour les formations qui se déroulent en région, les lieux, adresse et horaires sont indiqués sur la convocation envoyée par le donneur d'ordre.

Effectif et ajournement

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord », retournés Acteum ont valeur contractuelle. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. Acteum peut alors proposer au stagiaire de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente. Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, Acteum se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce sans indemnités.



Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en trois exemplaires par Acteum au Client. Deux exemplaires dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord » doivent être retournés à Acteum par tout moyen à la convenance du Client (*courrier postal, télécopie, mail*). Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre Acteum, l'OPCO ou le Client.

Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, Acteum lui fait parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture. Une attestation de présence pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, Acteum est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. Acteum ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à Acteum, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable d'Acteum.

Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (*papier, électronique, numérique, orale...*) utilisés par Acteum pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès d'Acteum. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

Confidentialité et communication

Acteum, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par Acteum au Client. Acteum s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par Acteum comme client de ses formations. A cet effet, le Client autorise Acteum à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Droit applicable et juridiction compétente

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et Acteum à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, les Tribunaux de Versailles seront seuls compétents pour régler le litige.