

FOCUS Ressources humaines & Stratégies de développement vous offre différentes formations. Elles sont spécialement dispensées pour votre entreprise et ne sont pas disponibles en séance publique. Chacune de ces formations est minutieusement adaptée à la réalité et aux besoins de votre organisation, de votre marché et des participants.

Les formations peuvent être dispensées en groupe (maximum 12 personnes) ou en formule coaching (1 à 5 personnes). La durée des formations varie selon le nombre de participants et le sujet abordé (une demi-journée à une journée). Nous sommes formateurs agréés par Emploi-Québec.

| Formations | Contenu proposé (modifié et adapté en fonction de vos besoins) | |
|---|---|--|
| Le changement : un tremplin vers l'évolution NOUVEAU! | <ul style="list-style-type: none"> • La résistance au changement • S'entraîner à voir les opportunités • Les étapes du changement • Identifier ses marges de manœuvre | <ul style="list-style-type: none"> • À chacun son rôle • Le leadership • Mobilisation des équipes de travail |
| La négociation stratégique NOUVEAU! | <ul style="list-style-type: none"> • Préparer une négociation • Les 4 types de négociateur • La négociation • Pratiquer l'écoute active • Adopter un langage positif • Comment peut-on aider le client à obtenir de meilleures conditions | <ul style="list-style-type: none"> • Les objections • « Closer » la négociation • Effectuer un débriefing • Comment conserver la relation d'affaires suite à une négociation ardue |
| Prévention et résolution de conflits | <ul style="list-style-type: none"> • Les facteurs potentiels de conflits • Démystifier et définir un conflit • Méthodologie et outils • Intervention selon le type de conflit : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le conflit entre employeur-employé ○ Le conflit entre gestionnaires ○ Le conflit entre collègues de travail ○ Le conflit entre équipes de travail | <ul style="list-style-type: none"> • Le rôle du médiateur • Les étapes de la résolution • La mise en place des solutions • Le suivi |
| L'art du recrutement et la gestion du rendement | <ul style="list-style-type: none"> • Analyse et description de poste • Rédaction et affichage • Analyse des curriculum vitae. • Questions et structure d'entrevues • Vérification des références • Accueil et intégration | <ul style="list-style-type: none"> • La communication • La préparation • La rencontre • La critique constructive • Le suivi |
| La communication dans votre organisation | <ul style="list-style-type: none"> • La communication organisationnelle • Les réunions • Les outils de communication • Le feedback | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre votre interlocuteur • Les silences • L'évolution de votre communication • La communication en situation de crise |

| | | |
|--|---|--|
| Gestion d'un employé difficile | <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qu'un employé difficile? • Votre rôle en tant que supérieur • Identifier le rôle des deux parties • Quelles sont les limites selon la loi? • Les différentes étapes de la gestion d'un employé difficile • La satisfaction des collègues de travail | <ul style="list-style-type: none"> • Comment débiter le changement? • Les étapes des mesures disciplinaires • Les techniques de communication et les méthodes de feedback • L'élaboration d'une stratégie de gestion (plan d'action) • Repérer et éviter d'éventuels employés difficiles |
| Gestion de personnel en milieu syndiqué | <ul style="list-style-type: none"> • Votre droit de gérance • Bien connaître la convention collective et en tirer avantage • Qui sont vos alliés parmi le personnel? • Éviter les zones grises • Votre rôle vs celui de la direction des ressources humaines • L'importance de votre relation avec le représentant syndical • La communication avec votre équipe | <ul style="list-style-type: none"> • La contestation de l'autorité • La maîtrise de votre rôle • Les cas problèmes • La mobilisation du personnel et votre rôle de leader • Comment susciter l'engagement mutuel entre la direction et ses employés? • L'appréciation de rendement dans un contexte de convention collective • Mises en situation et cas problèmes • Forme de reconnaissance du personnel syndiqué |
| De gestionnaire à leader! | <ul style="list-style-type: none"> • Les caractéristiques des grands leaders d'aujourd'hui • Compétences nécessaires au leader • Comprendre les différents modèles de leadership • Ce que les employés attendent d'un dirigeant-leader • Optimiser votre pouvoir d'influence | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les attentes et motivations de son équipe • Déterminer et transmettre votre vision • 10 astuces pour conserver vos employés performants |
| La vente stratégique | <ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la relation client • Développer un discours de vente qui a du « PUNCH » • Gestion optimale du territoire • 20 astuces pour fidéliser votre clientèle • Planification et gestion du temps | <ul style="list-style-type: none"> • L'analyse des besoins, l'offre de service et le « closing » • Les 4 types d'acheteur, comment leur vendre? • Vendez à répétition et sans effort • Comment alimenter votre « PIPELINE » de clients potentiels? |
| La gestion de vos ressources humaines en 2012 | <ul style="list-style-type: none"> • Le processus d'embauche • L'intégration d'un employé • Gérer l'intergénérationnel (BB-X-Y-C) • La rémunération • Les mesures disciplinaires • Les réunions productives | <ul style="list-style-type: none"> • Les différentes formes de reconnaissance • L'évaluation de vos employés • Le développement de compétences • La planification de la main-d'œuvre • La mobilisation et motivation • Gestion de conflits et employés difficiles |
| Gestion de temps et des priorités | <ul style="list-style-type: none"> • Principes de base en gestion du temps • Identifier les tâches prioritaires • Utiliser vos outils de gestion • Le cycle d'efficacité • Les « grugeurs » de temps | <ul style="list-style-type: none"> • Dire non sans culpabilité • Maîtriser ses télécommunications • Réunions productives • Améliorer sa gestion du temps |

| | | |
|---|---|---|
| Déléguer et cibler les tâches à haut rendement | <ul style="list-style-type: none"> • Connaître les raisons pour lesquelles on ne délègue pas • Découvrir les avantages de déléguer • Procéder à l'identification des tâches qui peuvent être déléguées | <ul style="list-style-type: none"> • Le développement de compétences • Identifier les employés à qui vous pouvez déléguer • Identifier les étapes de la délégation • Assurer un suivi et éviter les pièges • Évaluer le rendement et donner du feedback |
| Communiquer devant un public | <ul style="list-style-type: none"> • Qui sont vos auditeurs? • Comment être un orateur crédible? • La préparation de votre discours • Votre rôle devant un public | <ul style="list-style-type: none"> • La communication non verbale • Le ton de la voix et l'importance des mots • Diminuer son trac • Les supports qui accompagnent nos présentations |
| Les stratégies du développement des affaires | <ul style="list-style-type: none"> • Comment se préparer à une rencontre de développement d'affaires? • Comment tirer le maximum des groupes d'affaires? • Optimiser vos dîners d'affaires • Créer des liens d'affaires solides et durables | <ul style="list-style-type: none"> • Calculer la rentabilité de votre développement des affaires • Accorder une attention constante à votre réseau • Trucs et astuces pour devenir un professionnel du développement des affaires |
| Le service à la clientèle; l'affaire de tous! | <ul style="list-style-type: none"> • Comment détecter un client insatisfait? • Le service à la clientèle, c'est l'affaire de tous • Les 4 types de personnalité et vous! • L'éthique téléphonique • Désamorcer un client en colère • Les 5 plus graves erreurs à éviter | <ul style="list-style-type: none"> • L'écoute active • Les questions ouvertes • Comment transformer vos clients en « vendeurs » pour votre entreprise? • Comment fidéliser votre client? |
| Faire des affaires sur le vert | <ul style="list-style-type: none"> • Connaître l'étiquette du golf • Quand aborder le sujet des affaires? • Déterminer votre objectif avant la ronde | <ul style="list-style-type: none"> • Observer, détecter et faire le suivi • Le 19^e trou • Les tournois |
| Formation de formateurs | <ul style="list-style-type: none"> • Objectifs et préparation de la formation • Établir un climat favorable à la formation • Diffusion de la formation | <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation de la formation • Le formateur idéal • La Loi 90 |
| Formation des superviseurs | <ul style="list-style-type: none"> • Gestion du temps et organisation du travail. • Gérer les priorités et se fixer des objectifs. • Établir de bonnes relations interpersonnelles. | <ul style="list-style-type: none"> • Gérer vos ressources humaines • Maximiser les revenus |
| Réunions productives | <ul style="list-style-type: none"> • Éviter les « Réunionnites » • 5 questions à vous poser avant de convoquer une réunion • Préparation des réunions, l'ordre du jour un outil essentiel | <ul style="list-style-type: none"> • Assigner des tâches pour un bon déroulement • Comment garder le contrôle de vos réunions? • Mettez du PEP dans l'animation de vos réunions. • Le procès-verbal, un « must » • Prenez conscience du coût de vos réunions |

Communiquez avec nous pour toute information ou réservation au 418-650-2176 ou par courriel à info@scfocus.com.