

Conseil et
Formation sur
mesure par des
professionnels

Piloter votre
entreprise
avec
performance
et efficacité.

49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.com



Classe Manager

by J2C services



CATALOGUE FORMATION TRANSVERSES

Formation inter-intra entreprise



Organisation - Management – Qualité - Communication :

- Comment piloter une équipe ? • P5
- Le Management par les processus • P6
- Savoir mener un audit • P7
- Piloter une Entreprise : les outils pour atteindre ses objectifs • P8
- Le déploiement d'une stratégie • P10
- Les fondamentaux du management • P11
- Sélection, évaluation et audit fournisseur • P12
- La GPEC : gérer les compétences interne • P13
- Les fiches de fonction : enjeux et mise en place • P14
- Conduire un entretien individuel • P15
- Comment atteindre ses objectifs : Des outils simples pour les dirigeants • P16
- Valorisation du Retour d'Expérience • p17

Les certifications :

- La norme ISO 9001 version 2015 : Contenu et mise en œuvre • P18
- La norme ISO 14 001 version 2015 : Contenu et mise en œuvre • P19

Efficacité – Développement personnel :

- Créer son Outil d'aide à la décision • P20
- Développer la cohésion d'équipe par un jeu de valeurs • P21
- Animation et conduite efficace d'une réunion - ACER • P22
- Gestion du client difficile • P23
- Gestion de crise « vol ou agression à main armée » • p24



Commercial / Achats :

- Les Fondamentaux des techniques commerciales • P25
- Les Enquêtes de satisfaction : Enjeux et mise en place • P26
- Maîtriser ses achats en PME • P27
- Achats et conduite de projet • p28

Bureautique :

- Excel Niveau 1 • P29
- Excel Niveau 2 • P30

Gestion et finance :

- Assurer simplement la Gestion de sa TPE avec Excel • P31
- Faire son Prévisionnel de trésorerie avec Excel • P32
- L'Essentiel de la Finance pour comprendre la gestion d'une PME • P33
- Lire et analyser son bilan • P34
- Le seuil de rentabilité avec Excel • p35

Sensibilisation (présentation 2h):

Sur les sujets de votre choix autour des thèmes Management, sécurité, Qualité, Gestion...



Qui sommes-nous ?

Notre équipe est avant tout un groupe de femmes et d'hommes qui partagent les mêmes objectifs et les mêmes valeurs.

Une base arrière pour :

- ✓ Assurer la cohérence, la conformité des informations reçues et remises
- ✓ Maintenir une veille technique
- ✓ Mettre en commun des compétences, coordonner
- ✓ Analyser les demandes et contractualiser l'offre
- ✓ Etre à l'écoute directe des clients
- ✓ Faire l'ingénierie de formation

Des consultants formateurs de proximité :

Pour recueillir les informations utiles et accompagner les clients selon la démarche J2C services

Back office :

Patrick DELMAS - Yves CASTEL – Rochelle BARBARIN-DUFOUR – Monia SOLLA –
Florence PINSARD

Partenaires :

Yohann BACQUE – Ludovic LESPINASSE - David LAULAN – Patrick ALMERGE –
Thierry DILLENSCHNEIDER...

Les compétences de J2C services

La force de J2C services est notre **réseau de consultants** et formateurs qui offre une mise en commun de compétences et d'expériences multiples et variées.

J2C services, **accompagne** dans tous les domaines de l'entreprise, de la TPE, PME, ainsi que chez les grands donneurs d'ordre, du service à l'industrie.



- Durée / Lieu :**
2 jours
- Nombre de participants :**
2 à 6 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper Board
Exposés théoriques
Méthodologie active et participative.
Exercices pratiques, études de cas réels à partir des expériences des participants.
Tests, analyse et correction.
Contenu pédagogique remis à chaque participant
- Modalité d'évaluation :**
Test sur cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation
- Support remis aux stagiaires :**
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

Public concerné

Toute personne amenée à manager une ou plusieurs équipes

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Comprendre les multiples dimensions du rôle de manager,
- ✓ Comprendre le fonctionnement des équipes,

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Analyser ses compétences et bâtir un plan de progrès,
- ✓ Utiliser des outils de management.

Programme

Définir le rôle du manager :

- Les différents styles de management,
- Quelles sont les missions du manager
- Quelles doivent être ses qualités et ses compétences

Piloter une équipe :

- Apprendre à connaître son équipe et ses caractéristiques
- Définir les outils du management et les adapter à son contexte
- Freins et ressources de l'organisation
- Apprendre à motiver une équipe, prise en compte des motivations personnelles
- Gérer des situations conflictuelles
- Mener à bien un entretien individuel pour mieux connaître son équipe
- Déléguer et organiser le travail

Apprendre à adapter son management en fonction de son équipe :

- Animer des réunions : les différents types de réunions
- S'adapter à l'organisation et être force de propositions
- Apprendre à connaître les compétences des collaborateurs et s'en servir

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative

Formateur en Communication – Management des entreprises.

- Durée / Lieu :**
1 jour
- Nombre de participants :**
2 à 10 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper Board
Cours théoriques,
Exercices pratiques.
- Modalité d'évaluation :**
Evaluation sur cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation.
- Support remis aux stagiaires :**
Clés USB
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter

Public concerné

Tout public : Managers, assistants, ...

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Connaître les tenants et aboutissants des systèmes de management par les processus.

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Bien connaître les différents systèmes de management.
- ✓ Maîtriser la conduite du changement.

Programme

Les différents systèmes de management

- Les systèmes de management dans l'Histoire,
- Les systèmes de management actuels.

Le profil type des systèmes de management

- La logique du système.

La maîtrise de l'existant

- Initiation aux outils de maîtrise :
 - Le tableau de bord
 - Les fiches de fonction
 - Les audits et contrôles

L'amélioration continue

- Analyser ce qui ne va pas pour faire mieux.
- Analyser ce qui va bien pour le refaire.

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Consultant / formateur en management, organisation,



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

Programme de formation: Savoir mener un audit

MGT113

- Durée / Lieu :**
2 jours
- Nombre de participants :**
4 à 8 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur
Exposés théoriques
Méthodologie participative, maïeutique,
Exercices pratiques,
Analyse et correction
- Modalité d'évaluation :**
Evaluation sur cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation.
- Support remis aux stagiaires :**
Clés USB
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter

Public concerné

Responsables Qualité, assistant qualité, responsables de processus.
Toute personne susceptible de mener des audits qualité internes ou externes (audits fournisseurs).

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Maîtriser la technique d'audit (préparation, organisation, réalisation, suivi) pour que l'audit devienne un véritable vecteur d'amélioration continue

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Acquérir la méthodologie de conduite des audits internes
- ✓ Intégrer les exigences de comportement et de communication qui favorisent le bon déroulement de l'audit.

Programme

Partie théorique

- L'audit et le management
- Rappel sur les normes ISO 9000
- Les référentiels d'audit
- La nécessité d'auditer
- Le comportement de l'auditeur
- Les relations auditeurs/audités
- La méthodologie d'audit
- Les étapes de l'audit
- Les audits de processus
- Les audits internes
- Les techniques d'audit
- L'analyse
- Les imprimés
- Le suivi d'un audit interne

Partie pratique

- Remise en mémoire
- Préparation de l'audit (planification, organisation des audits)
- Elaboration du programme d'audit
- Réunion d'ouverture.
- Réalisation de l'audit : interview, recueil de preuves tangibles, formulation des écarts.
- Réunion de clôture : évaluer et communiquer les résultats d'un audit
- Rapport d'audit
- Suivi d'audit (actions correctives, évaluation de l'efficacité)
- Débriefing
- Questions diverses

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Formateur consultant expert en organisations et systèmes qualité.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
- 1 jour

- Nombre de participants :**
- De 4 à 10 participants

- Moyens techniques et pédagogiques :**
- Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper Board
- Exposés théoriques, Méthodologie participative, Exercices pratiques, Mise en situation

- Modalité d'évaluation :**
- Questionnement

- Validation de la formation :**
- Attestation de fin de formation Classe Manager délivrée aux participants à l'issue de la formation

- Support remis aux stagiaires :**
- Clés USB

- Dates :**
- A définir

- Coût pédagogiques :**
- Nous contacter

Public concerné

Chef d'entreprise, Directeur, Responsable d'activité
Toute personne amenée à manager

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Pérenniser et favoriser le développement durable de leur entreprise
- ✓ Comprendre les multiples dimensions du chef d'entreprise et mettre en place les outils appropriés pour maîtriser tous ces aspects.

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Organiser son activité : gestion des ressources et compétences, tableau de bord
- ✓ Appréhender les méthodes de résolution de problèmes et de retours d'expériences
- ✓ Connaître les obligations réglementaire en matière d'hygiène et sécurité
- ✓ Acquérir la bonne attitude commerciale

Programme

Piloter et traiter les problèmes dans son Entreprise

- Les profils du dirigeant
- Les métiers du dirigeant
- Les objectifs à atteindre
- La boîte à outils pour traiter les problèmes
- Le tableau de bord pour suivre son activité (outils de gestion simples et ergonomiques)

La gestion des ressources et des compétences de son Entreprise

- Le droit du travail (types de contrat, période d'essai, rupture, convention...)
- L'entretien professionnel et l'évaluation des compétences,
- Le plan de formation et les dispositifs actuels de financement pour la formation,
- Le recrutement efficace

Les contraintes Hygiène et Sécurité

- Les lois et dispositifs de contrôles
- La réponse aux exigences légales

Le Retour d'Expérience

- Bien profiter de l'expérience acquise

L'attitude commerciale

- Savoir être bien entouré, les réseaux
- Déterminer les besoins de ses clients,
- Coller aux besoins,
- La relation gagnant-gagnant,
- Le comportement « Orienté vers le succès »

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.

Une équipe de formateurs consultants pour vous transmettre leurs compétences :

- Spécialiste en Organisation et gestion des Entreprises
- Spécialiste en recrutement, communication, techniques commerciales
- Spécialiste Hygiène et sécurité



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
2 jours
- Nombre de participants :**
2 à 6 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper Board
Exposés Théoriques,
Méthodologie participative,
Exercices pratiques,
Etudes de cas Réels.
Analyse et Correction.
- Modalité d'évaluation :**
Test sur cas pratiques
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation.
- Support remis aux stagiaires :**
Clés USB
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter

Public concerné

Toute personne amenée à déployer des projets et stratégie d'entreprise.
Toute personne souhaitant se développer commercialement et par la communication.

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Mettre en place dans l'entreprise une démarche globale visant la performance
- ✓ Recenser les attentes et objectifs des parties prenantes
- ✓ Piloter la démarche
- ✓ Capitaliser et progresser à nouveau

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Construire le dispositif de mise en œuvre
- ✓ Suivre les performances et rendre compte

Programme

Connaître au mieux les besoins de l'entreprise

- Cerner les différents aspects de la stratégie de l'entreprise
- Connaître les attentes et objectifs des parties prenantes
- Identifier les objectifs associés

Déployer la stratégie en objectifs opérationnels

- Identifier les processus organisationnels concernés
- Construire une structure de pilotage du projet
- Affecter des objectifs aux différents processus, contributeurs aux objectifs globaux

Piloter la démarche de mise en œuvre

- Identifier au sein des différents processus les chaînes de valeur.
- Appliquer les méthodes de réorganisation permettant de revoir les processus
- Redéfinir les rôles et missions de certains acteurs, asseoir le rôle de pilote de processus dans la nouvelle organisation.
- Communiquer sur la nouvelle organisation.
- Démontrer les atouts d'une approche transversale par les processus.
- Instaurer un nouveau mode de pilotage de la performance dans l'entreprise.
- Faire adhérer les acteurs.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
2 jours
- Nombre de participants :**
2 à 6 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper Board
Exposés Théoriques,
Méthodologie participative,
Exercices pratiques,
Etudes de cas Réels.
Analyse et Correction.
- Modalité d'évaluation :**
Test sur cas pratiques
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation.
- Support remis aux stagiaires :**
Clés USB
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter

Programme (suite)

Suivre les performances et rendre compte

- Établir tous les indicateurs propres à chaque processus : de performance ou de fonctionnement
- Définir le mode de suivi des indicateurs : responsabilités, fréquence, analyse
- Définir un mode de réaction positive aux résultats observés
- Rendre compte des résultats à la direction

Capitaliser et progresser

- Pratiquer le benchmarking interne (harmoniser les bonnes pratiques)
- Instaurer des moments de rencontres entre responsables
- Mettre en place un système de progrès global du système et de capitalisation des bonnes pratiques

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Ingénieur Conseil Consultant senior expert en organisations et systèmes de management.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
3 jours
- Nombre de participants :**
3 à 12 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur, paper Board
Exposés théoriques
Méthodologie participative,
Exercices pratiques,
Etudes de cas Réels.
Analyse et Correction.
- Modalité d'évaluation :**
Questionnement
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation.
- Support remis aux stagiaires :**
Clé USB
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter

Public concerné

Les jeunes managers ou les managers qui n'ont jamais suivi de formation

Prérequis

Etre en position de manager ou l'être bientôt

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Manager des personnes dans le cadre d'une équipe et dans un but commun
- ✓ Savoir adapter son mode de communication en fonction du style de management.

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Connaître les différents styles de management et identifier le sien ou celui que l'on privilégie.
- ✓ Communiquer de façon factuelle.

Programme

Définition du management.

Mieux cerner sa mission et son rôle de manager :

Les enjeux, les contraintes.

Le management par objectif : être capable de fixer un objectif

- les éléments constitutifs d'un objectif
- les caractéristiques d'un objectif

Le management par la délégation : savoir déléguer et contrôler

- Pourquoi déléguer ? Les avantages de la délégation et les risques de la délégation mal consentie.
- Quoi déléguer ? Des tâches, des activités, des missions, des objectifs ?
- A qui déléguer ? La délégation ça se mérite (les critères de la délégation).
- Comment déléguer ? Donner des directives, des consignes, fixer l'objectif.
- La délégation entraîne le contrôle : Contrôler le résultat de la délégation.

Le management par la motivation : savoir animer, motiver et dynamiser une équipe.

- Les clés de la motivation
- La courbe de la motivation

Le management par la communication : savoir communiquer

- Repérer les attitudes de Porter.
- Savoir féliciter.
- Savoir recadrer : l'entretien de recadrage.
- L'entretien d'évaluation.
- Savoir éviter les conflits sinon, savoir les gérer (le DESC).

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Ingénieur Conseil Consultant senior expert en organisations et systèmes de management



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

Durée / Lieu :
2 jours

Nombre de participants
2 à 6 participants

Moyens techniques et pédagogiques :
Salle équipée d'un vidéo projecteur
Exposés
Théoriques.
Méthodologie
Participative
Etude de cas
Réels à partir des expériences des participants.
Analyse et correction

Modalité d'évaluation :
Evaluation sur cas pratique

Validation de la formation :
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation

Support remis aux stagiaires :
Clé USB

Dates :
A définir

Coût pédagogiques :
Merci de nous consulter



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

Public concerné

Toute personne amenée à faire des audits fournisseurs : Responsables d'entreprise, Responsables Qualité ou auditeurs internes.

Prérequis

Pratique de l'audit interne, en tant qu'auditeur ou audité, ou avoir participé à la formation « Savoir mener un audit ».

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Avoir des relations clients-fournisseurs gagnant-gagnant.
- ✓ Surveiller son réseau de fournisseurs et corriger les dérives sur un mode « gagnant-gagnant ».
- ✓ Contribuer à l'amélioration continue.

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Mener à bien une sélection et une évaluation de fournisseurs.
- ✓ Mener à bien un audit fournisseur.

Programme

Sélection et évaluation de fournisseurs

- Les relations client/fournisseurs
- Les fournisseurs à risques
- Les critères d'évaluation
- La pondération
- L'analyse de l'évaluation
- Les actions d'amélioration
- Les imprimés d'évaluation

L'audit fournisseurs

- L'aspect contractuel
- Le profil de l'auditeur
- La méthodologie d'audit
- Les audits systèmes de management
- Les audits de processus et audits de postes

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Formateur Consultant expert en organisations, en systèmes qualité,

Durée / Lieu :
3 jours

Nombre de participants :
2 à 6 participants

Moyens techniques et pédagogiques :
Salle équipée d'un vidéo projecteur
Exposé théorique
Méthodologie participative,
Exercices pratiques,
Analyse et correction.

Modalité d'évaluation :
Evaluation sur cas pratique

Validation de la formation :
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation

Support remis aux stagiaires :
Clé USB

Dates :
A définir.

Coût pédagogiques :
Merci de nous consulter.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

Public concerné

Responsables d'entreprise, Responsable Qualité, Managers

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Mettre en œuvre une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) au service de l'entreprise
- ✓ Adapter et valoriser les effectifs

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Organiser le travail
- ✓ Bâtir le plan de formation
- ✓ Evaluer les formations
- ✓ Construire des outils pour un recrutement efficace

Programme

Définition de fonction

- Contenu d'une fiche de fonction.
- Les responsabilités.
- Les moyens affectés à la fonction.
- La relation dans l'entreprise et la délégation.

Plan de formation

- Recueil des besoins.
- Besoins et stratégie d'entreprise.
- Construction d'un plan de formation.
- Suivi d'un plan de formation (programme, attestation, évaluation)
- Gestion dans un ERP module personnel.

Gestion des entretiens individuels

- L'entretien individuel d'évaluation : pourquoi faire ?
- Les différentes phases de l'entretien.
- L'étape de préparation.
- L'accueil du salarié.
- La relation de confiance.
- La démarche d'engagement sur des objectifs de progrès.
- L'évaluation des résultats.
- Synthèse et conclusion.

Le Recrutement

- Outil pour l'aide à la décision
- Accueil du nouvel arrivant

Rôle de la GPEC

- Calibrage des postes de l'entreprise
- Adaptation des compétences aux emplois
- Structuration de l'organigramme
- Développement et gestion des compétences, polyvalences
- Gestion des carrières.

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.

Formateur Consultant expert en organisations, en systèmes qualité et communication.,

- Durée / Lieu :**
1 jour
- Nombre de participants :**
2 à 10 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper Board
Cours théoriques,
Exercices pratiques.
- Modalité d'évaluation :**
Test sur cas pratiques
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation.
- Support remis aux stagiaires :**
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter

Public concerné

Direction
Directeur Qualité, RH, Production
Responsable Qualité, Responsables de processus,
Toute personne devant rédiger des fiches de fonction.

Prérequis

Etre en position de manager ou l'être bientôt

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Rédiger les fiches de fonction pour leur entreprise
- ✓ Les utiliser dans le cadre d'un recrutement, lors des entretiens individuels...

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Comprendre l'intérêt des fiches de fonctions
- ✓ Identifier les différentes étapes de la démarche de mise en place

Programme

Le recrutement objectif et ciblé

- Définir les critères de recrutement
- Bagages et caractéristiques humaines
- Notation par rapport aux critères

La nécessité d'un cadre de travail contractuel

- Faire la relation entre le contrat de travail et la fonction

Les moyens affectés à la fonction

- S'engager sur les moyens mis à disposition

La relation dans l'entreprise

- Hiérarchiques
- Collatérales
- Subalternes

La délégation

- Savoir définir les suppléances

La rédaction des fiches de fonction

- S'engager sur les objectifs à atteindre

L'évaluation annuelle

- Mesurer lors d'un entretien la tenue des objectifs et les attentes

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Formateur Consultant expert en organisation.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- ❑ **Durée / Lieu :**
1,5 jours
- ❑ **Nombre de participants :**
De 2 à 8 personnes
- ❑ **Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper-Board
Cours théoriques,
Exercices pratiques
- ❑ **Modalité d'évaluation :**
Test sur cas pratiques
- ❑ **Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation
- ❑ **Support remis aux stagiaires :**
Clés USB avec support de cours
- ❑ **Dates :**
A définir
- ❑ **Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter

Public concerné

Personnel d'encadrement amené à conduire les Entretiens individuels d'Evaluation.

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Maîtriser l'Entretien d'Evaluation comme acte de management.
- ✓ Comprendre l'intérêt de la démarche d'évaluation.
- ✓ Maîtriser les techniques comportementales pour un échange constructif

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Comprendre l'intérêt de la démarche d'évaluation.
- ✓ Définir des indicateurs pertinents
- ✓ Connaître les quatre temps de l'entretien

Programme

Etape 1 : Définition des indicateurs et objectifs

- La cartographie des activités de l'organisation
- Les indicateurs de performance
- Les objectifs et résultats
- Les fiches de postes

Etape 2 : la théorie de l'entretien

- L'entretien : Quelle finalité ?
- Pour l'organisation
- Pour le supérieur hiérarchique
- Pour le collaborateur évalué

Les outils

- La cartographie des activités de l'organisation
- Les indicateurs de performance
- Les objectifs et résultats
- Les fiches de postes
- Le projet professionnel

L'entretien

- Les caractéristiques de l'Entretien d'Evaluation.
- Les différentes phases de l'entretien.
- L'étape de préparation.
- L'accueil du salarié.
- La relation de confiance.
- La démarche d'engagement sur des objectifs de progrès.
- L'évaluation des résultats.
- Synthèse et conclusion.
- Le bilan d'évaluation.
- La restitution des résultats.

Etape 3 : Cas pratique

- Préparation et accueil pour l'entretien
- Déroulé entretien

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Formateur en Communication, Management des entreprises



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- ❑ **Durée / Lieu :**
3 jours
- ❑ **Nombre de participants :**
2 à 10 participants
- ❑ **Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper Board
Exposés théoriques
Méthodologie participative,
Exercices pratiques,
Etudes de cas Réels.
Analyse et Correction.
- ❑ **Modalité d'évaluation :**
Test sur cas pratique
- ❑ **Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation.
- ❑ **Support remis aux stagiaires :**
Clé USB
- ❑ **Dates :**
A définir.
- ❑ **Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter.

Public concerné

Managers à la recherche de techniques pour atteindre leurs objectifs

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Apprendre les méthodes de résolution de problèmes
- ✓ Les mettre en pratique dans des situations relevant de l'expérience quotidienne

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Amener les managers à utiliser une méthode rigoureuse pour résoudre les problèmes de tout ordre et à connaître des outils simples et éprouvés de résolution de problèmes.
- ✓ Comprendre l'importance de résoudre un problème en appliquant une méthode rigoureuse afin d'obtenir les résultats escomptés en déployant le moins d'efforts possibles.
- ✓ Connaître les outils disponibles et leurs méthodes d'application.
- ✓ Comprendre comment obtenir des résultats concrets en appliquant la méthode de résolutions de problèmes.
- ✓ Apprendre la méthode en étapes précises :
- ✓ Analyse Préalable de Situation pour dégager avec précision le but à atteindre.
 - Utilisation des outils de traitement adaptés.
 - Localisation des aspects critiques
 - Identification des risques
 - Analyse des écarts

Programme

Définition du problème

L'évaluation de la situation (ES)

Les outils

- Aide à la décision
- Analyse des risques du projet
- Analyse des Ecarts

Méthode de travail

- Postulats
- Démarche (Qualité de la résolution, Les informations de qualité, La démarche de qualité)

Application aux situations de l'entreprise

- Définition du problème
- L'outil de perception du problème, théorie : Faits, Objectif, Outils, Traitement
- Les outils de traitement
- Applications aux cas réels
- Restitution
- Les situations répétitives de l'entreprise
- Synthèse, conclusions.

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Ingénieur Conseil Consultant senior expert en organisations et systèmes de management.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
2 jours
- Nombre de participants :**
De 4 à 12 participants.
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper Board
Méthodologie active et participative
Nombreux exercices pratiques
- Modalité d'évaluation :**
Test sur cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation
- Support remis aux stagiaires :**
Clé USB, documents modèles
- Dates :**
A définir.
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter.

Public concerné

Toute personne de l'entreprise amenée à concevoir ou participer à un système de retour d'expérience

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Mettre en place un système de retour d'expérience efficace

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Comprendre les différentes étapes pour capitaliser un retour d'expérience
- ✓ S'entraîner sur des cas pratiques

Programme

Définir le rôle du manager :

- Les différents styles de management,
- Quelles sont les missions du manager
- Quelles doivent être ses qualités et ses compétences

Un système de retour d'expérience

- Qu'est-ce que c'est ?
- A quoi ça sert ?
- Comment faire pour qu'il soit efficace ?

Les enquêtes

- Qui doit mener les enquêtes ?
- Quelle formation pour les enquêteurs ?
- Les différentes étapes d'une enquête
- Le recueil des informations
- Le rapport d'enquête

L'analyse

- Que doit-on analyser ?
- Méthode d'analyse des causes

Le plan d'actions

- Les actions correctives et préventives
- Le rapport

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Formateur en Communication – Management des entreprises.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
1 jour
- Nombre de participants :**
De 1 à 6 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur
Exposé théorique méthodologie active et participative
Cas pratiques, contenu pédagogique et extraits de la normes remis au participant
- Modalité d'évaluation :**
Cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation
- Support remis aux stagiaires :**
Clés USB
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter

Public concerné

Cadre dirigeant, responsable QSE

Prérequis

Connaissance et pratique de la norme ISO 9001 : 2008

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Comprendre le contexte de la révision de la norme,
- ✓ Avoir un aperçu des principaux changements et mettre en évidence les effets sur l'organisme certifié

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Mettre en œuvre une méthode de lecture des exigences de la norme
- ✓ Décrypter chaque exigence pas à pas
- ✓ Connaître les différentes étapes, les moyens et outils à mettre en œuvre

Programme

Le Référentiel ISO 9000

- Maîtrise de l'existant
- L'amélioration continue

Les exigences de la norme ISO 9001 Version 2015

- Le domaine d'application et ses limites
- Leadership et management de la qualité
- L'approche processus
- Le management des ressources
- Les objectifs de la certification.

Les trois fondamentaux de la version 2015 à prendre en compte :

- la compréhension du contexte externe et interne de l'entreprise ;
- la compréhension des besoins et attentes des parties intéressées pertinentes ;
- la détermination et gestion des risques et opportunités pour atteindre les objectifs du SMQ.

Les outils pour intégrer les nouvelles exigences

- La matrice SWOT pour faire le bilan de l'analyse du contexte interne et externe.
- L'analyse des risques processus : faire simple et efficace.
- Un plan d'actions qualité complet pour intégrer les exigences en termes de ressources et de suivi.
- Le plan de communication interne pour clarifier qui communique quoi, quand.
- La notion de cahier des charges fournisseurs et sous-traitants.

L'amélioration continue

- La mesure de la satisfaction du client
- L'évaluation des fournisseurs

Le tableau de bord MANAGER

La revue de direction

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.

Formateur, consultant J2C services expert en organisations et systèmes qualité



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
1 jour
- Nombre de participants :**
De 1 à 6 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur
Exposé théorique méthodologie active et participative
Cas pratiques, contenu pédagogique et extraits de la normes remis au participant
- Modalité d'évaluation :**
Cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation
- Support remis aux stagiaires :**
Clés USB
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter

Public concerné

Cadre dirigeant, responsable QSE

Prérequis

Connaissance et pratique de la norme ISO 14001 : 2004

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Comprendre le contexte de la révision de la norme,
- ✓ Avoir un aperçu des principaux changements et mettre en évidence les effets sur l'organisme certifié

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Mettre en œuvre une méthode de lecture des exigences de la norme
- ✓ Décrypter chaque exigence pas à pas
- ✓ Connaître les différentes étapes, les moyens et outils à mettre en œuvre

Programme

Le Référentiel ISO 14000

- Maîtrise de l'existant
- L'amélioration continue

Les exigences de la norme ISO 14001 Version 2015

- Le leadership
- La réduction des impacts environnementaux significatifs
- La préservation de l'environnement
- Les réponses aux situations d'urgence
- La conformité à la réglementation et autres exigences

Les trois fondamentaux de la version 2015 à prendre en compte :

- La compréhension du contexte externe et interne de l'entreprise
- La compréhension des besoins et attentes des parties intéressées pertinentes
- L'approche processus
- La détermination et gestion des risques et opportunités pour atteindre les objectifs du SME.
- La prise en compte de l'ensemble du cycle de vie des produits/services
- La communication des performances environnementales auprès des parties intéressées.

Les outils pour intégrer les nouvelles exigences

- La matrice SWOT pour faire le bilan de l'analyse du contexte interne et externe.
- L'analyse des risques processus : faire simple et efficace.
- Un plan d'actions qualité environnement pour intégrer les exigences en termes de ressources et de suivi.
- L'analyse du cycle de vie

Le tableau de bord MANAGER

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Formateur, consultant J2C services expert en organisations et systèmes de management environnementaux



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
1 jour
Sur site ou chez J2C services
- Nombre de participants :**
1 à 4 personnes
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper Board
Exposés théoriques
Méthodologie participative, maïeutique,
Exercices pratiques,
Analyse et correction.
- Modalité d'évaluation :**
Test sur cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation
- Support remis aux stagiaires :**
Outil Excel d'aide à la décision
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**

Public concerné

Cadre dirigeant, manager d'équipe, responsable d'unité.

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Maitriser les techniques d'aide à la décision
- ✓ Reproduire la méthode afin de créer ses propres outils en fonction des décisions à prendre

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Comprendre les mécanismes d'une décision
- ✓ Faire un état des lieux de la situation en récoltant les informations utiles
- ✓ Construire un outil (tableau Excel) pour choisir parmi différentes options la meilleure décision.

Programme

Définition du problème

L'évaluation de la situation (ES)

Méthode de travail

- Postulats
- Démarche
- Qualité de la résolution
- Les informations de qualité
- La démarche de qualité

Analyse de la décision

- Poser le problème
- Décrire le problème
- Générer des options
- Créer son outil
- Tester les options
- Décider de la solution

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Formateur expert en organisations, systèmes qualité et Excel



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

Durée / Lieu :

Test MBTI à faire avant la formation (moins de 12min) sur

<https://www.16personalities.com/fr/test-de-personnalite>

1 journée chez J2C services

Nombre de participants :

4 à 8 personnes

Moyens techniques et pédagogiques :

Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper Board, Cours théoriques, Méthodologie participative, Exercices pratiques, Analyse et Correction.

Modalité d'évaluation :

Cas pratique

Validation de la formation :

Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation

Support remis aux stagiaires :

Jeu de valeurs

Dates :

A définir

Coût pédagogiques :

Public concerné

Tout public : Managers, assistants, ...

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Provoquer l'engagement et l'implication de chaque collaborateur afin de gagner en efficacité et en bien-être au travail
- ✓ Fédérer les équipes par des comportements propres à l'entité.

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Développer la cohésion d'équipe,
- ✓ valoriser l'image interne

Programme

Partie 1 : Les fondamentaux

- Se connaître : test MBTI
- Bâtir des relations de confiance
- Mobiliser les équipes
- Faire confiance
- Se réunir

Partie 2 : L'engagement interne : jeu de valeurs

- La notion d'équipe intelligente

Prendre conscience que la fédération passe par l'appartenance à un groupe.

- L'image

Analyser la perception des autres et recenser les perceptions internes.

- Le groupe représentatif

Savoir véhiculer l'image en interne.

- Le Jeu de valeurs

Construire un jeu de valeurs à partir des informations du groupe représentatif.

- La validation

Faire approuver le jeu de valeurs en interne.

- La communication

Savoir communiquer sur son jeu de valeurs.

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.

Formateur en management, organisation



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

Programme de formation: Animation et Conduite Efficace d'une Réunion – ACER -

MGT 117

- Durée / Lieu : 2 jours (14h)**
- Nombre de participants :**
8 mini à 10 maxi.
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur + 2 paperboards.
Feutres et post-it
- Modalité d'évaluation :**
Evaluation continue après chaque session
Auto diagnostic
- Validation de la formation :**
- Attestation de formation
CLASSE MANAGER J2C services
- Support remis aux stagiaires :**
Guide du participant
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous contacter

Public concerné

Salarié, responsable de service, cadre, dirigeant.

Prérequis

Pratique l'organisation et la conduite de la réunion

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Préparer une réunion
- ✓ Animer une réunion
- ✓ Améliorer l'efficacité d'une réunion

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront :

- ✓ Les différentes techniques d'animation
- ✓ Animer et participer à une réunion
- ✓ Préparer et synthétiser une réunion
- ✓ Contrôler les progrès
- ✓ Méthode OOM

Programme

1^{er} Jour

- Planter le décor
- Les clefs d'une réunion efficace
- Préparer la réunion (Méthode de travail)
- L'enjeu d'une réunion
- Lancer la réunion

2^e Jour

- Se mettre dans la peau d'un animateur
- Permettre à chacun d'être authentique
- Clôturer une réunion
- Progresser en permanence (PAI)

Texte: un support pédagogique sera à disposition des stagiaires, les sessions se feront sous forme de jeux de rôles, et de cas concrets, une analyse après chaque session sera effectuée avec le formateur.

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Formateur expérimenté



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
2 jours
- Nombre de participants :**
4 à 12 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur
Exposés théoriques,
Méthodologie participative,
Exercices pratiques,
Mise en situation
- Modalité d'évaluation :**
Jeux des rôles adaptés aux contexte professionnel
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation Classe Manager délivrée aux participants à l'issue de la formation
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter

Public concerné

Toutes personnes amenées à être en contact du public dans le cadre de leur travail

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Analyser la situation afin d'adopter la bonne attitude AVANT, PENDANT, APRES le conflit

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Comprendre la notion de conflit et les différents types de conflit
- ✓ Identifier les facteurs déclencheurs des tensions
- ✓ Anticiper les conséquences du conflit

Programme

Traiter les demandes délicates en face à face

- Les différentes phases du conflit oral
- Développer son attitude d'écoute (l'écoute)

Les stratégies de gestion des conflits

- Les 3 types de stratégie : l'évitement, le désamorçage, l'affrontement
- Une procédure pour la gestion des conflits et la gestion des agressions

Tensions et conflits : Comment désamorcer les comportements agressifs

- Sortir des blocages : prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes
- La prise de parole et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
- Gérer les insultes (Gestion des agressions verbales)

Les attitudes à privilégier dans les situations extrêmes

- La notion d'agression physique
- Les techniques associées à la gestion d'une personne agressive physiquement

Construire sa boîte à outils et ses plans d'actions

- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès
- Comment se protéger et relativiser
- Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance

Synthèse et conclusion de la formation

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.

Formateur avec 27 ans d'expérience en sécurité et sureté



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- ❑ **Durée / Lieu :**
1 jour – 6 heures de formation et 1h de REX sur site
- ❑ **Nombre de participants :**
De 4 à 8 participants
- ❑ **Moyens techniques et pédagogiques :**
Exposés théoriques, Méthodologie participative, Exercices pratiques, Mise en situation
- ❑ **Modalité d'évaluation :**
Jeux des rôles adaptés aux contexte professionnel
- ❑ **Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation Classe Manager délivrée aux participants à l'issue de la formation
- ❑ **Dates :**
A définir
- ❑ **Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter

Public concerné

Tout public

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issu de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Analyser la situation afin d'adopter la bonne attitude AVANT, PENDANT, APRES un vol ou une agression à main armée

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Analyser et prévenir les risques de vol à main armée (V.A.M.A.)
- ✓ Adapter son comportement aux différents types d'agressions.
- ✓ Gérer son stress et celui de son entourage.
- ✓ Mémoriser les détails et préserver les indices de l'événement.
- ✓ Connaître la législation relative aux agressions.
- ✓ Prendre en charge la post-agression.

Programme

Le vol à main armée:

- Définition
- Contexte des braquages
- Statistiques en France

Prevention des vols à main armée (V.A.M.A)

Comportement à adopter pendant un vol à main armée (V.A.M.A.)

Etudes de cas

Sensibilisation aux différentes catégories d'armes

Le stress et l'agressivité

La post-agression

Description d'un individu

La légitime défense

Dépôt de plainte

Préservation des traces et indices

Retour d'Expérience (REX)

A la fin de la journée de formation, le formateur fera une synthèse et un bilan de l'action de prévention aux stagiaires sur leur lieu de travail. Il pourra ainsi apporter des conseils adaptés au contexte (environnement extérieur, aménagement du local...).

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Formateur avec 27 ans d'expérience en sécurité et sureté



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
1 jour
- Nombre de participants :**
De 3 à 12 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur
Cours théoriques,
Jeux de rôle,
Mise en situation réelle.
- Modalité d'évaluation :**
Cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation.
- Support remis aux stagiaires :**
Clé USB
- Dates :**
A définir.
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter

Public concerné

Tous les futurs ou jeunes vendeurs.

Prérequis

Avoir des attentes personnelles et une motivation pour la vente.

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ de prospecter pour vendre.
- ✓ D'organiser et de suivre sa prospection

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Préparer son appel
- ✓ Mener un appel avec sérénité
- ✓ Capitaliser les données récoltées pendant l'appel

Programme

La prospection :

- La prospection commerciale
- La prospection téléphonique : la prise de rendez-vous par téléphone

La phase de contact

- L'accueil.
- La présentation : la règle des 4 x 20
- L'accroche

La découverte des besoins, des motivations, des mobiles d'achat,

Les outils de la découverte : les questions, l'écoute active, la reformulation,

L'argumentation

- Transformer les caractéristiques techniques du produit en avantages pour le prospect

Le traitement des objections

La conclusion de la vente : les techniques de conclusion.

La conclusion de l'entretien de vente.

Le suivi commercial.

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
 Formateur Consultant expert en communication, techniques commerciales.



49 ter Rue Larrey
 65000 TARBES
 Tel : 05 62 37 05 36
 Fax : 05 62 37 21 95
 contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
1 jour
- Nombre de participants :**
De 3 à 12 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper Board
Cours théoriques,
Exercices pratiques,
Cas concret adapté à l'entreprise
- Modalité d'évaluation :**
Test sur cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation.
- Support remis aux stagiaires :**
Clé USB
- Dates :**
A définir.
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter.

Public concerné

Toute personne désireuse de consolider des savoir-faire acquis uniquement en situation de travail

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Mettre en place une enquête de satisfaction,
- ✓ Analyser les résultats,
- ✓ Engager des actions correctives.

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Comprendre les mécanismes d'une enquête de satisfaction efficace
- ✓ Mettre en œuvre un plan d'actions d'amélioration

Programme

Données de base

- Que peut-on attendre d'une enquête de satisfaction ?
- Quelles sont les motivations des convives à répondre à une enquête ?
- Quelles méthodes d'enquêtes peut-on préconiser ?
- Quelles organisations des enquêtes de satisfaction adopter ?
- Quel plan d'actions doit-on suivre pour obtenir une évolution significative de la satisfaction ?

Méthodologie

- Les outils,
- Les critères d'évaluation,
- Le support d'enquête,
- Définir un support adapté,
- Cas spécifiques : enfants, personnes handicapés, personnes âgées.

Réaliser l'enquête de satisfaction

- Information,
- Planification,
- Déroulement,
- Les interviews,
- Exploitation de l'enquête.

Comment mettre en œuvre un plan d'actions d'amélioration ?

- Axes d'amélioration,
- Axes personnel/client,
- Outils,
- Calendrier,
- Résultats à attendre.

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Formateur Consultant, expert en amélioration continue.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
3 jours
- Nombre de participants :**
2 à 6 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper Board
Exposés théoriques
Méthodologie participative,
Exercices pratiques,
Etudes de cas Réels.
Analyse et Correction
- Modalité d'évaluation :**
Test sur cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation
- Support remis aux stagiaires :**
Clé USB
- Dates :**
A définir.
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter.

Public concerné

Dirigeants et chargés des achats en PME/PMI

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Maîtriser les fondamentaux pour acheter efficacement et durablement,
- ✓ Mettre en œuvre des bonnes pratiques Achats.

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Comprendre le métier des Achats,
- ✓ Comprendre les sources de performances de la fonction Achats (Performance financières, techniques, organisationnelles, achats responsables),

Programme

Évolution de la fonction Achat

- Histoire de la fonction Achat
- L' Achat, fonction stratégique et transverse de la PME/PMI
- Le périmètre de la fonction et les relations
- Notion d'Approvisionnement et d'Achat

Le processus Achat

- Ses étapes
- Les interlocuteurs
- les méthodes d'approvisionnement adaptées (Le contrat cadres, commandes ouvertes)

L'approche Fournisseur

- Evaluer ses fournisseurs stratégiques
- La gestion des risques
- La notation des fournisseurs
- Développer un partenariat gagnant avec les fournisseurs

Préparer sa négociation

- Les familles d'achats
- Les matrices Achat
- Les supports documentaires (RFI, cahier des charges fonctionnel, cdpgf, contrat)
- Les leviers
- L'analyse de prix et la grille de comparaison des offres

Tableau de bord Achat

- Indicateurs de mesure de la performance.

La démarche marketing Achat

- Le marketing interne des achats
- Le positionnement de la PME/PMI sur ses marchés
- Analyser ses marchés fournisseurs
- L'analyse des familles Achat : outils, techniques et méthodes

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Formateur,



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

Programme de formation: Achats et conduite de Projet

COM106

- Durée / Lieu :**
5 jours
- Nombre de participants :**
3 à 6 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur
Exposés théoriques,
Méthodologie participative,
Exercices pratiques,
Etudes de cas Réels.
Analyse et Correction
- Modalité d'évaluation :**
Cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation.
- Support remis aux stagiaires :**
Clé USB
- Dates :**
A définir.
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous consulter.

Public concerné

Acheteurs récemment intégrés dans des équipes Projet, et chefs de projets

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Maîtriser la pratique des achats, ses processus et ses livrables
- ✓ Fédérer l'équipe projet sur la valeur ajoutée représentée la fonction Achat

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Positionner le management des achats dans les projets
- ✓ Acquérir la pratique et les outils de gestion de projet pour l'appliquer dans les achats complexes

Programme

Découvrir les fondamentaux du management de projet

- Définition du projet
- Fonctionnement en mode projet, et les diverses étapes d'un projet
- Utiliser les outils projets indispensables
- Gestion du temps et des ressources

Manager les achats dans les projets

- La relation chef de projet , acheteur et partenaires.
- Le processus de management des achats et ses différentes étapes

Maîtriser la fonction Achats dans les projets

- Bâtir le plan d'achats :
- Données d'entrée et «livrables»
- Les outils achat : Du cahier des charges à la contractualisation
- Le reporting achat
- Présélectionner les fournisseurs

Choisir les fournisseurs et fiabiliser les relations

- Le sourcing
- Définir et hiérarchiser les critères de choix des fournisseurs
- Evaluer les risques fournisseurs des différents contrats
- Garantir les engagements des fournisseurs pour mener à bonne fin les projets
- Les critères de sélection pour l'attribution du marché
- Formaliser et verrouiller les engagements et initier un plan de progrès

Exemple de gestion de projet côté Achats

- Initialisation
- Préparation
- Planification
- Pilotage
- Bilan

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Formateur



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

Durée / Lieu :

1 jour sur site

Nombre de participants :

Moyens techniques et pédagogiques :

Méthodologie active et Participative
Nombreux exercices pratiques
La formation se fera sur les ordinateurs des stagiaires

Modalité d'évaluation :

Test sur cas pratique

Validation de la formation :

Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation

Support remis aux stagiaires :

Clés USB avec outil d'aide Excel

Dates :

A définir

Coût pédagogiques :

Merci de nous consulter

Public concerné

Toute personne ayant peu ou pas d'expérience du tableur.

Prérequis

Connaissance de l'environnement Windows souhaitée.

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Savoir poser des calculs simples dans un tableau.
- ✓ Savoir mettre en forme ses tableaux de calcul.
- ✓ Savoir présenter ses données sous forme de graphique.

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Comprendre le fonctionnement d'Excel.
- ✓ Utiliser différentes fonction Excel: tableur, graphiques, calcul

Programme

Travailler dans l'environnement graphique de Windows

- ✓ L'environnement de travail.
- ✓ Gestion des documents.
- ✓ Créer, ouvrir, fermer, enregistrer un document.

La feuille de calcul

- ✓ Se déplacer dans la feuille de calcul.
- ✓ Saisir des données, modifier ou effacer le contenu d'une cellule.
- ✓ Sélectionner des cellules.
- ✓ Insérer, supprimer des cellules, des lignes ou des colonnes.
- ✓ Copier le contenu des cellules.

La mise en forme

- ✓ Caractères, alignement, encadrement, format, colonnes, lignes...

La gestion des feuilles

Les calculs

- ✓ Les calculs simples.
- ✓ Les fonctions simples.
- ✓ Recopie de formules.
- ✓ Les références relatives et absolues.
- ✓ Poser un calcul à partir de données se trouvant sur plusieurs feuilles.

Les graphiques

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel
Formateur Consultant informatique.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

Durée / Lieu :

1 jour sur site

Nombre de participants :

Moyens techniques et pédagogiques :

Méthodologie active et Participative
 Nombreux exercices pratiques
 La formation se fera sur les ordinateurs des stagiaires

Modalité d'évaluation :

Test sur cas pratique

Validation de la formation :

Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation

Support remis aux stagiaires :

Clés USB avec outil d'aide Excel

Dates :

A définir

Coût pédagogiques :

Merci de nous consulter



49 ter Rue Larrey
 65000 TARBES
 Tel : 05 62 37 05 36
 Fax : 05 62 37 21 95
 contact@classemanager.consulting

Public concerné

Toute personne désirant se perfectionner sur Excel.

Prérequis

Avoir suivi le stage « Excel de niveau 1 » ou posséder le niveau équivalent : savoir construire des tableaux de calculs simples sous Excel.

Objectifs généraux

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Renforcer ses compétences sous Excel
- ✓ Mieux exploiter les possibilités offertes par Excel afin d'optimiser leur travail de saisie

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ A utiliser de nouvelles fonctions Excel
- ✓ Améliorer leurs outils Excel

Programme

Formules de calcul avancées :

- ✓ Les fonctions conditionnelles SI, ET, OU
- ✓ Les fonctions de recherche : Recherchev, Rechercheh
- ✓ Esterreur

Les champs de formulaire

Construire des tableaux avec des cases à cocher, des listes de choix, des boutons d'option.

Mise en forme conditionnelle avancée

Validation des données

- ✓ Afficher un message d'entrée
- ✓ Restriction de saisie
- ✓ Afficher un message d'alerte

La gestion des bases de données (listes)

- ✓ Les tris
- ✓ Les filtres automatiques et élaborés
- ✓ Les sous totaux

La consolidation

- ✓ Création de tableaux de synthèse
- ✓ Les tableaux et graphiques croisés dynamiques

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
 Formateur Consultant informatique.

□ Durée / Lieu :

1 jour sur site

□ Nombre de participants :

De 2 à 6 participants

□ Moyens techniques et pédagogiques :

Méthodologie active et Participative
Nombreux exercices
Pratiques : usage de fonctions/outils spécifiques du tableur
La formation se fera sur les ordinateurs des stagiaires

□ Modalité d'évaluation :

Test sur cas pratique

□ Validation de la formation :

Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation

□ Support remis aux stagiaires :

Clés USB

□ Dates :

A définir

□ Coût pédagogiques :

Nous contacter

Public concerné

Toute personne désirant mettre en place des outils pour suivre la gestion de son activité

Prérequis

Connaître Excel

Objectifs généraux

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Maîtriser les applications Excel pertinentes pour le suivi de sa gestion
- ✓ Se construire des outils pertinents pour le suivi de sa gestion
- ✓ Identifier les indicateurs utiles pour le suivi de sa gestion

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Acquérir de bonnes méthodes de suivi de gestion sous Excel
- ✓ Maîtriser les fonctionnalités essentielles

Programme

Traitement de données sous Excel :

- ✓ Connaissance des menus d'Excel
- ✓ Travail sur une base simple avec les formats
- ✓ Conversion en tableau et usage de filtres
- ✓ Sous totaux et Mode Plan
- ✓ Créer un tableau croisé dynamique (TCD)
- ✓ Graphique du TCD
- ✓ Un TCD pour suivre les factures

La gestion des bases de données (listes)

- ✓ Rappel sur les fonctions conditionnelles
- ✓ Utiliser des noms dans les fonctions
- ✓ La Validation des données (regroupant plusieurs cellules sur 1 seule)
- ✓ Recherche pour faire un devis et facture par exemple
- ✓ L'outil valeur cible
- ✓ Cas pour utiliser les fonctions matricielles et sommeprod, BD, SomSiEns
- ✓ Méthodes et calcul du seuil de rentabilité
- ✓ ...

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative

Formation réalisée par un expert en comptabilité/Gestion, de façon méthodique et progressive en lien en lien avec les outils créés de suivi de gestion prévisionnelle. Elles s'appuient sur les pratiques professionnelles et sont directement applicables selon la situation.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

Durée / Lieu :

1 jour sur site

Nombre de participants :

De 2 à 6 participants

Moyens techniques et pédagogiques :

Méthodologie active et Participative
 Nombreux exercices
 Pratiques : usage de fonctions/outils spécifiques du tableur
 La formation se fera sur les ordinateurs des stagiaires

Modalité d'évaluation :

Test sur cas pratique

Validation de la formation :

Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation

Support remis aux stagiaires :

Clés USB

Dates :

A définir

Coût pédagogiques :

Nous contacter

Public concerné

Managers, responsable administratif et financier, contrôleur de gestion, demandeur d'emploi, salarié ou non

Prérequis

Connaître Excel

Objectifs généraux

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Anticiper sur les besoins de trésorerie
- ✓ Renforcer la confiance et partenariats avec les banques
- ✓ Gagner en autonomie et réactivité

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Identifier les facteurs influençant la trésorerie
- ✓ Identifier les éléments de la trésorerie à suivre
- ✓ Construire des outils de suivi avec Excel

Programme

Concevoir l'outil de suivi prévisionnel de trésorerie :

- ✓ Les conditions de règlements client et fournisseur
- ✓ Présentation structurée de l'outil prévisionnel

Le budget de trésorerie

- ✓ Le budget des encaissements (ventes)
- ✓ Le budget des décaissements
 - Des achats
 - Des investissements
 - Des charges de personnel
 - Des charges indirectes
 - Des impôts
- ✓ Le budget de TVA
 - Selon option (débit ou encaissement)

Le reporting prévisionnel de trésorerie

- ✓ Suivi des soldes mensuels avec indicateurs
- ✓ Représentation graphique et seuils
- ✓ Délais des comptes tiers et BFR

Application concrète

Méthodologie pour la construction d'un suivi de trésorerie
 Techniques appliquées avec l'outil Excel

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative
 Formation réalisée par un expert en comptabilité/Gestion, de façon méthodique et progressive en lien en lien avec les outils créés de suivi de gestion prévisionnelle. Elles s'appuient sur les pratiques professionnelles et sont directement applicables selon la situation.



49 ter Rue Larrey
 65000 TARBES
 Tel : 05 62 37 05 36
 Fax : 05 62 37 21 95
 contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
3 jours
- Nombre de participants :**
2 à 6 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur, Paper Board
Méthodologie active et participative
Nombreux exercices pratiques
- Modalité d'évaluation :**
Test sur cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation
- Support remis aux stagiaires :**
Clé USB, documents modèles
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous contacter

Public concerné

Gérant, Responsable comptable, financier

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Savoir prendre des décisions financières de managers
- ✓ Etre rapidement opérationnel en allant à l'essentiel du système financier

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Acquérir à des non spécialistes les fondamentaux de la finance
- ✓ Maîtriser le langage financier face aux divers acteurs

Programme

Les Etats Financiers

- Le Système Comptable et Flux Emplois/Ressources
- Structure Bilan et Compte de Résultat

Lecture des états financiers

- Besoin de financement
- Cycle d'exploitation
- Equilibre financier et Maîtrise /Analyse du BFR
- Capacité Autofinancement

Traitements particuliers

- Gestion des stocks
- Les amortissements
- Les financements
- Les provisions

Le risque d'exploitation

- Les soldes intermédiaires de gestion et ratios
- Ratios de structure financière et Ratios exploitation et trésorerie
- Solvabilité et liquidité
- Le Seuil de rentabilité, marge de sécurité et levier opérationnel

Rentabilité

- Rentabilité Economique
- Rentabilité Financière

Effet de Levier Financier

- Analyse suivant scénarios et conjoncture

Flux de trésorerie

- Les 2 grands cycles
- Trésorerie d'exploitation (ETE / ITE)

En compléments

- Cas Applications
- Présentation d'un reporting financier complet sous Excel

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.
Formation réalisée par un expert en comptabilité/Gestion, de façon méthodique et progressive en lien en lien avec les outils créés de suivi de gestion prévisionnelle. Elles s'appuient sur les pratiques professionnelles et sont directement applicables selon la situation.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
1 jour
- Nombre de participants :**
2 à 6 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur
Méthodologie active et participative
Nombreux exercices pratiques
- Modalité d'évaluation :**
Test sur cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation
- Support remis aux stagiaires :**
Clé USB, documents modèles
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous contacter

Public concerné

Chef d'entreprise, manager, responsable administratif

Prérequis

Connaissances en gestion et comptabilité

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Savoir lire et interpréter son bilan
- ✓ Calculer son seuil de rentabilité

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Savoir exploiter les annexes du bilan
- ✓ Savoir lire et analyser ses résultats

Programme

Lire et interpréter le bilan

- Le bilan : fonction patrimoniale
- Le bilan : les annexes
- Le bilan : fonction trésorerie

Lire et interpréter le compte de résultat

- Le compte de résultat : la formation du résultat comptable

Analyser et comprendre ses résultats

- Les soldes intermédiaires de gestion

Le seuil de rentabilité

- Analyse des résultats
- Le seuil de rentabilité

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel.

Formation réalisée par un expert en comptabilité/Gestion, de façon méthodique et progressive en lien en lien avec les outils créés de suivi de gestion prévisionnelle. Elles s'appuient sur les pratiques professionnelles et sont directement applicables selon la situation.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting

- Durée / Lieu :**
1 jour
- Nombre de participants :**
2 à 6 participants
- Moyens techniques et pédagogiques :**
Salle équipée d'un vidéo projecteur
Méthodologie active et participative
Nombreux exercices pratiques
- Modalité d'évaluation :**
Test sur cas pratique
- Validation de la formation :**
Attestation de fin de formation J2C services délivrée aux participants à l'issue de la formation
- Support remis aux stagiaires :**
Clé USB, documents modèles
- Dates :**
A définir
- Coût pédagogiques :**
Merci de nous contacter

Public concerné

Chef d'entreprise, Managers, responsable administratif et financier, contrôleur de gestion

Prérequis

Connaissances gestion et Excel

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ✓ Assurer la pérennité de son activité d'exploitation
- ✓ Prendre de bonnes décisions de gestion

Objectifs pédagogiques

Au cours de la formation, les stagiaires apprendront à :

- ✓ Calculer rentabilité par marché ou produits
- ✓ Représenter graphiquement le suivi
- ✓ Calculer son seuil de rentabilité

Programme

Introduction sur le seuil de rentabilité

- Que signifie le seuil de rentabilité
- Un point clé de sa gestion

Calculer son seuil de rentabilité

- Analyse des comptes de gestion
- Calculer son chiffre d'affaires minimum à atteindre
- Que signifie le point d'équilibre périodique ?
- Seuil de rentabilité en CA, en volume
- Calculer le Point mort, et sa date d'atteinte

Marge de sécurité

- Signification de la marge de sécurité
- Représentation graphique

Rentabilité et simulations

- Contribution de rentabilité par marché ou produits
- Représentation graphique
- Simulations avec l'outil table de données
- Mise en forme des résultats selon conditions

Application concrète

- Méthodologie pour la construction
- Techniques appliquées avec l'outil Excel

Encadrement pédagogique

Responsable formation pour la gestion administrative, logistique et matériel. Formation réalisée de façon méthodique et progressive avec applications et usage de fonctions/outils spécifiques du tableur. Elles s'appuient sur les pratiques professionnelles et sont directement applicables selon la situation.



49 ter Rue Larrey
65000 TARBES
Tel : 05 62 37 05 36
Fax : 05 62 37 21 95
contact@classemanager.consulting