

# *Cabinet Action*

*Catalogue de formation*  
*2023-2024*





# Présentation de l'établissement ACTION

Nous sommes ravis de vous accueillir au sein de notre établissement de formation.

Notre vocation est de vous apporter les solutions sur mesure pour que demain, toute relation donne naissance à une Expérience unique et mémorable. Elle doit être porteuse de notre identité.

C'est pour cela que nous vous mettons à disposition ce livret qui comprend votre projet "MY Project"

## L'éthique du CABINET ACTION

Tout est né d'une rencontre et d'une idée.

La rencontre de ces deux hommes, Vincent Touvin et Cyril Losio, issus d'horizons différents.

## Leur ACTION

Replacer l'humain au cœur de notre économie. Ils vont bâtir sur un même socle leur amitié et leur projet professionnel.

Une construction antinomique ?

Pas obligatoirement. Leur histoire démontre en effet à quel point la création et le développement d'une entreprise sont affaire de liberté et d'audace, à quel point les aventures humaines et les partenariats qu'ils occasionnent se révèlent source d'inventivité.



# Nos différents savoir-faire proposés sont les suivantes:

- La vente
- Le management et les ressources humaines
- L'hygiène alimentaire
- Le permis d'exploitation
- L'apprentissage de l'Anglais et la certification TOEIC

## Nos démarches

Nos démarches de formation s'intègrent toujours à l'intérieur d'une ACTION globale propre à chaque apprenant:

- Les formations personnalisées
- Elles allient un savoir-faire et un savoir-être ainsi que des méthodes pédagogiques individualisées

## Que mettons-nous en place ?

Nous mettons en place des "ACTIONS" de formation d'où l'appellation de notre enseignement dans lesquelles l'adulte apprenant pourra retrouver des outils et des méthodes concrètes pour agir différemment.

Ces actions de formation visent à vous aider à déployer vos compétences acquises dans votre carrière au quotidien.



# *Cabinet Action*

*Formation Anglais*

*avec*

*Préparation au TOEIC*





# Formation Anglais

## Certification TOEIC

### Code RS6151

## Chapitre 1 - Perfectionnement de l'Anglais à l'oral

Pour qui ?	Prérequis?
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cette formation s'adresse à toute personne qui a un niveau d'anglais de débutant à scolaire.</li> <li>➤ Nombre maximum de personne : 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cette formation ne nécessite pas de prérequis. Un test de positionnement devra être réalisé afin d'affecter l'apprenant dans un groupe de son niveau.</li> </ul>

- Être capable de parler en anglais d'abord lentement puis de plus en plus vite avec un accent tonique
- Être capable de répondre au téléphone, de faire un exposé en public et de le cas échéant, de connaître le vocabulaire de son environnement professionnel
- Être capable de rédiger un courrier, un e-mail ou un texte narratif

### Aptitude

- Savoir lire et écrire
- Sens de l'écoute et du dialogue

### Compétences

- Voyager librement dans un pays étranger en conversant en anglais
- Prendre un poste nécessitant des échanges oraux et écrits en anglais
- Gagner en confiance dans sa capacité à s'exprimer devant un public dans la langue anglaise

### Contenu

- Cette formation d'anglais s'adresse aux personnes qui ont un niveau débutant ou scolaire. Cette formation permettra au stagiaire d'acquérir un bon niveau en anglais à l'oral et à l'écrit de manière simple.
- Dans ce but, il s'agit de développer le vocabulaire et les bons réflexes linguistiques permettant de s'exprimer sans appréhension dans un contexte personnel ou professionnel.
- Le programme des sessions est personnalisé selon les besoins, les objectifs et le budget de chaque apprenant. Un suivi personnalisé par le formateur et l'interlocuteur pédagogique est réalisé en présentiel afin de garantir la progression de l'apprenant.

### Méthodes et moyens pédagogiques

Les cours se déroulent en présentiel avec un professeur. Dans l'optique de progrès rapides, les cours se déroulent en anglais aussi souvent que possible.

Les supports pouvant être utilisés durant la formation:

- ✓ Language leader coursebook, Ian Lebeau, Gareth Rees, Pearson Longman
- ✓ Language leader workbook, d'Arcy Adrien Vallance, Pearson Longman
- ✓ Intelligent Business Upper Intermediate Coursebook, T. Trappe et G. Tullis, Pearson Education Limited
- ✓ Oxford Practice Grammar, George Yule, Oxford University Press
- ✓ An Apple a Day: l'essentiel de la grammaire et du vocabulaire anglais, JMThomson

### Modalités d'évaluation

- Un test de positionnement est réalisé en amont de la formation. Différents tests de suivi sont réalisés tout au long de la formation afin de mesurer la progression de l'apprenant.
- L'intégralité de la formation fait l'objet d'une évaluation à chaud et à froid sur la base d'un questionnaire d'appréciation



# Formation Anglais

## Certification TOEIC

### Code RS6151

## Chapitre 1 - Perfectionnement de l'Anglais à l'oral

### Programme détaillé

#### ✓ **Les bases syntaxiques:**

- Révision entière des règles de construction des phrases
- Révision de la grammaire et de ses règles
- Phrase affirmative
- Phrase interrogative
- Phrase négative
- Utilisation des temps et des conjugaisons sans faute
- Révision des prépositions
- Apprentissage de nombreuses expressions à réutiliser
- Savoir épeler

#### ✓ **La compréhension orale :**

- Comprendre et participer à une conversation, discussion débat, en présentiel comme par téléphone
- Ecoute de documents sonores enregistrés (Radio, Journaux télévisés)
- Compréhension de différents accents
- Compréhension en progressant en vitesse d'élocution : cours avec des anglophones
- Correction de l'accent

#### ✓ **Le développement du répertoire lexical:**

- Augmentation du vocabulaire
- Découverte de champs lexicaux « spécifiques » à la profession du stagiaire

#### ✓ **L'expression orale:**

- Pratique de conversation quotidienne et professionnelle
- Discussions sur les actualités en réaction à des textes lus
- Présentations des sujets préparés par le stagiaire
- Raconter des histoires, événements et situations en utilisant différents temps
- Lire à haute voix
- Apprendre et jouer des scènes de la vie courante



## Chapitre 2 - Préparation au TOEIC

Pour qui ?	Prérequis?
Cette formation s'adresse à toute personne qui a un niveau d'anglais scolaire.	Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

### Objectifs

- Être capable de comprendre un dialogue et de se faire comprendre à l'oral en tenant une conversation sur des éléments courants ainsi que dans un environnement professionnel.
- Être capable de lire des articles d'actualité, de la documentation technique pointue dans son secteur d'activité...
- Être capable de rédiger des rapports ou comptes rendus de réunion, lettres de motivation...
- À l'écrit, être capable d'identifier des contresens, repérer l'information essentielle dans un texte à caractère professionnel

### Aptitudes

- Savoir lire et écrire
- Avoir une curiosité d'esprit concernant les codes et coutumes d'une autre langue
- Avoir le sens de l'écoute et de la communication au sein d'un groupe

### Compétences

- Voyager et résider de manière autonome dans un pays utilisant la langue anglaise
- Valoriser son niveau d'anglais lors d'un recrutement
- Exercer un métier nécessitant une pratique de l'anglais courante à l'oral et à l'écrit

### Contenu

Le TOEIC est un test standardisé évaluant le niveau des candidats à l'anglais international des affaires. C'est un test professionnel utilisé comme outil de certification par plus de 5000 entreprises dans le monde entier. Le TOEIC peut être utilisé pour le recrutement (évaluation des aptitudes linguistiques), les promotions (gagées par un certain score au TOEIC), les affectations pour des postes à l'étranger, etc. Ces cours de préparation au TOEIC permettent d'acquérir la pratique et la confiance nécessaires pour optimiser les résultats à l'examen.

### Méthodes et moyens pédagogiques

Les cours se déroulent en présentiel avec un professeur. Dans l'optique de progrès rapides, les cours se déroulent en anglais aussi souvent que possible.

Les supports pouvant être utilisés durant la formation:

- ✓ Ecoutes de séquences audio
- ✓ Manuels de grammaire (English Grammar in Use, Third EDITION, de R. Murphy)
- ✓ Supports multimédia pour le TOEIC (How to Prepare for the Toeic Bridge test, de Lin Loughheed )

### Modalités d'évaluation

- Un test de positionnement est réalisé en amont de la formation. Différents tests de suivi sont réalisés tout au long de la formation afin de mesurer la progression de l'apprenant. Un test à blanc est également réalisé en fin de cursus.
- L'intégralité de la formation fait l'objet d'une évaluation à chaud et à froid sur la base d'un questionnaire d'appréciation



# Formation Anglais

## Certification TOEIC

### Code RS6151

## Chapitre 2 - Préparation au TOEIC

### ❑ Contenu du programme

Le TOEIC est séparé en plusieurs sections – Listening, Speaking, Reading, Writing –. Ce sont des exercices à exécuter en temps limité. Chaque section sera travaillée.

Les exercices prennent sources dans des situations de la vie de tous les jours, dans des domaines économiques et commerciaux. Ce sont des exercices de compréhension directe. Le professeur veillera donc à reprendre les points de grammaire et de conjugaison qui font l'objet d'une attention particulière dans ces exercices, tels que les temps (present simple, past simple, present continuous, present perfect and future), les synonymes (substitute) et antonymes (Opposites), les analogies (the tricky part), les « Sentence Completions »...

### ✓ Compréhension orale

- 1ère section : trouver, parmi 4 légendes lues, celle qui correspond à la photographie affichée.
- 2ème section : à la suite d'une série de dialogues sonores très courts, choisir la réponse adéquate parmi 3 propositions.
- 3ème section : déduire, parmi 4 propositions, celle qui relate le mieux le mini dialogue entendu.
- 4ème section : répondre à plusieurs questions écrites portant sur des dialogues (entre 2 et 4 questions).

### ✓ Compréhension écrite de la grammaire et du vocabulaire

- 1ère section : compléter des phrases par un mot/groupe de mots (choix parmi plusieurs possibilités)
- 2ème section : phrases erronées à corriger en choisissant, parmi plusieurs groupes de mots soulignés, celui qui doit être modifié pour rendre la phrase correcte.
- 3ème section : articles dont il faut tirer des informations pour répondre aux questions



# Formation Anglais Certification TOEIC Code RS6151

## INFORMATION ET TARIFICATION

- ❖ Prix de la session :
  - À partir de 1500€ par personne, le tarif est déterminé pour chaque participant après une analyse personnelle du niveau actuel et du niveau souhaité à l'issue de la formation.
  
- ❖ Stage / Présentiel / Code : 236593
  
- ❖ Durée:
  - De 40 heures à 90 heures
  
- ❖ Modalités et délais d'accès:
  - Demande à formuler au minimum 45 jours avant le déroulement de la formation :
    - ✓ Par mail à [cyril.losio@cabinetaction.fr](mailto:cyril.losio@cabinetaction.fr)
    - ✓ Par téléphone au 09.81.27.14.18
  
- ❖ Accessibilité aux personnes en situation de handicap :
  - Entretien préalable avec l'apprenant nécessaire
  
- ❖ Contacter le référent pédagogique, administratif et handicap pour toute question :
  - [cyril.losio@cabinetaction.fr](mailto:cyril.losio@cabinetaction.fr)
  - 09.81.27.14.18



Formation Anglais  
Certification TOEIC  
Code RS6151



# *Cabinet Action*



*Expert en formation depuis 2011*

## *Formule de — 40 h*

*Sessions de 2h par jour collectifs ou individuels comprenant des exercices et jeux ludiques  
oraux, écrits selon vos objectifs et thèmes que vous souhaitez aborder*

*Avec passage du **toeic***

*Vous pouvez trouver dans cette formule de 40 heures*

- 30 heures de cours collectifs*
- 10 heures de cours individuels*

*Ces sessions de 2 h contiennent approximativement*

- 1 h à 1 h30 de pratique écrit et oral de la langue*
- 30 min à 1 h d'exercices et de jeux ludique*

*Nos forfaits dispose chacun de cours individuels et collectifs, d'exercices oraux et écrits ainsi que de jeux ludiques. Tous nos cours sont spécialement adaptés sur mesure à chacun de nos clients afin de vous apprendre rapidement l'anglais*





Formation Anglais  
Certification TOEIC  
Code RS6151



# *Cabinet Action*



*Expert en formation depuis 2011*

## *Formule de — 60 h*

*Sessions de 2h par jour collectifs ou individuels comprenant des exercices et jeux ludiques oraux, écrits selon vos objectifs et thèmes que vous souhaitez aborder*

*Avec passage du **toeic***

*Vous pouvez trouver dans cette formule de 60 heures*

- 45 heures de cours collectifs*
- 15 heures de cours individuels*

*Ces sessions de 2 h contiennent approximativement*

- 1 h à 1 h30 de pratique écrit et oral de la langue*
- 30 min à 1 h d'exercices et de jeux ludique*

*Nos forfaits dispose chacun de cours individuels et collectifs, d'exercices oraux et écrits ainsi que de jeux ludiques. Tous nos cours sont spécialement adapté sur mesure à chacun de nos clients afin de vous apprendre rapidement l'anglais*



Formation Anglais  
Certification TOEIC  
Code RS6151



# *Cabinet Action*



*Expert en formation depuis 2011*

## *Formule de — 65 h*

*Sessions de 2h par jour collectifs ou individuels comprenant des exercices et jeux ludiques  
oraux, écrits selon vos objectifs et thèmes que vous souhaitez aborder*

*Avec passage du **toeic***

*Vous pouvez trouver dans cette formule de 65 heures*

- 47 heures de cours collectifs*
- 18 heures de cours individuels*

*Ces sessions de 2 h contiennent approximativement*

- 1 h à 1 h30 de pratique écrit et oral de la langue*
- 30 min à 1 h d'exercices et de jeux ludique*

*Nos forfaits dispose chacun de cours individuels et collectifs, d'exercices oraux et écrits ainsi que de jeux ludiques. Tous nos cours sont spécialement adaptés sur mesure à chacun de nos clients afin de vous apprendre rapidement l'anglais*



Formation Anglais  
Certification TOEIC  
Code RS6151



# *Cabinet Action*



*Expert en formation depuis 2011*

## *Formule de — 70 h*

*Sessions de 2h par jour collectifs ou individuels comprenant des exercices et jeux ludiques  
oraux, écrits selon vos objectifs et thèmes que vous souhaitez aborder*

*Avec passage du **toeic***

*Vous pouvez trouver dans cette formule de 70 heures*

- 50 heures de cours collectifs*
- 20 heures de cours individuels*

*Ces sessions de 2 h contiennent approximativement*

- 1 h à 1 h30 de pratique écrit et oral de la langue*
- 30 min à 1 h d'exercices et de jeux ludique*

*Nos forfaits dispose chacun de cours individuels et collectifs, d'exercices oraux et écrits ainsi que de jeux ludiques. Tous nos cours sont spécialement adaptés sur mesure à chacun de nos clients afin de vous apprendre rapidement l'anglais*



Formation Anglais  
Certification TOEIC  
Code RS6151



# *Cabinet Action*



*Expert en formation depuis 2011*

## *Formule de — 80 h*

*Sessions de 2h par jour collectifs ou individuels comprenant des exercices et jeux ludiques  
oraux, écrits selon vos objectifs et thèmes que vous souhaitez aborder*

*Avec passage du **toeic***

*Vous pouvez trouver dans cette formule de 80 heures*

- 55 heures de cours collectifs*
- 25 heures de cours individuels*

*Ces sessions de 2 h contiennent approximativement*

- 1 h à 1 h30 de pratique écrit et oral de la langue*
- 30 min à 1 h d'exercices et de jeux ludique*

*Nos forfaits dispose chacun de cours individuels et collectifs, d'exercices oraux et écrits ainsi que de jeux ludiques. Tous nos cours sont spécialement  
adapté sur mesure à chacun de nos clients afin de vous apprendre rapidement l'anglais*





Formation Anglais  
Certification TOEIC  
Code RS6151



# *Cabinet Action*



*Expert en formation depuis 2011*

## *Formule de — 90 h*

*Sessions de 2h par jour collectifs ou individuels comprenant des exercices et jeux ludiques  
oraux, écrits selon vos objectifs et thèmes que vous souhaitez aborder*

*Avec passage du **toeic***

*Vous pouvez trouver dans cette formule de 90 heures*

- 60 heures de cours collectifs*
- 30 heures de cours individuels*

*Ces sessions de 2 h contiennent approximativement*

- 1 h à 1 h30 de pratique écrit et oral de la langue*
- 30 min à 1 h d'exercices et de jeux ludique*

*Nos forfaits dispose chacun de cours individuels et collectifs, d'exercices oraux et écrits ainsi que de jeux ludiques. Tous nos cours sont spécialement adaptés sur mesure à chacun de nos clients afin de vous apprendre rapidement l'anglais*



# *Cabinet Action*

*Formation management*  
*Développement et perfectionnement selon la*  
*méthode ACTIONS*





## Formation management, développement et perfectionnement selon la méthode ACTIONS

Pour qui ?	Prérequis ?
Manager et autres personnels en contact avec les clients Nombre maximum de personne : 8	Cette formation ne nécessite pas de prérequis. Un test de positionnement sera réalisé oralement à l'occasion d'un tour de table avant la formation

### Objectifs

- Connaitre son style de management et les profils de ses collaborateurs pour adapter son discours
- Utiliser la méthode « coins du sac » pour identifier les motivations de ses collaborateurs
- Réussir à réaliser une écoute active par la méthode « SPIN » afin de faire adhérer les collaborateurs
- Formuler des objectifs opérationnels et évaluables afin de réaliser un suivi efficace
- Traiter les objections de son équipe en utilisant la méthode « AIR » afin de les faire adhérer à sa stratégie
- Identifier les socio-styles afin de résoudre un conflit de manière compréhensive

### Aptitude

- Capacité à travailler en équipe et à être leader d'un groupe
- Sens de l'écoute et de l'anticipation
- Sens des responsabilités et de la prise de décision

### Compétences

- Transmettre sa vision tout en étant capable d'analyser et de juger une situation avant de décider des actions à prendre.
- Traduire les décisions en objectifs concrets et veiller à ce qu'elles soient correctement appliquées.
- Utiliser l'art de la parole et de l'éloquence pour mobiliser son équipe et convaincre sa hiérarchie.
- Apaiser les querelles dans les équipes en trouvant l'équilibre entre la fermeté et le souci de se montrer compréhensif.

### Contenu

Le domaine du management englobe l'ensemble des techniques d'organisation de ressources, qu'elles soient financières, humaines ou matérielles, qu'elles soient mises en œuvre pour la gestion et l'administration d'une organisation, généralement une entreprise.

Le management englobe l'art de diriger des individus afin d'obtenir une performance satisfaisante en termes de rendement, de productivité et de synergie des moyens matériels et des ressources humaines.

Il a pour vocation la planification, l'organisation, la direction et le contrôle d'une organisation afin qu'elle atteigne ses objectifs.

Les tâches d'un manager sont aussi vastes que pointues ; grâce à cette formation, vous avez toutes les clefs en mains pour manager une équipe de la manière la plus efficace qui soit.

### Méthodes mobilisées et moyens pédagogiques

- Intervention du formateur en session plénière, présentation illustrée par des exemples concrets et représentatifs de l'activité du manager, par des échanges avec le groupe et des mises en situations.
- Remise d'un support de formation en fin de session (format papier et informatique USB).

### Modalités d'évaluation

- Chaque chapitre fait l'objet d'une évaluation des acquis par un questionnaire et/ou un jeu de rôle soumis à l'appréciation du formateur.
- L'intégralité de la formation fait l'objet d'une évaluation à chaud et à froid sur la base d'un questionnaire d'appréciation.



## CHAPITRE 1 – SE PREPARER A REUSSIR SON MANAGEMENT (2 jours)

### Introduction

- Définir et comprendre le management
- A quoi sert le management et comment peut-on l'associer à la vie de tous les jours ?

### I. Analyser et assembler les éléments constituant l'environnement du management

- Quels sont les principaux acteurs du management et comment les analyser?
- Quels sont les autres éléments importants de cet environnement?

### II. Les fondamentaux du management

- Les tâches du manager
- Les styles de management
- Connaître les profils de ses collaborateurs



### III. Se préparer à réussir son management en quatre étapes

- La préparation mentale
- La préparation matérielle
- La préparation de l'équipe

### IV. Analyser ses collaborateurs

- Intégration émotionnelle
- Les motivations d'une collaboration
- La bonne communication

### V. Prendre conscience de la notion du service dans le management

- L'importance du service
- Ou commence-t-il et jusqu'où va-t-il ?
- Comment est-il perçu par l'équipe ?
- Quelle est la valeur du service et comment le valoriser en tant que tel ?

### VI. Jeu de rôle

### VII. Conclusion

## CHAPITRE 2 – APPRENDRE A MIEUX CONNAITRE SON EQUIPE (2 jours)

### I. Connaître son équipe

- Différence entre « découvrir » et « connaître »
- Connaître les motivations de son équipe
- Les besoins de base
- Les besoins spécifiques
- Comment questionner efficacement ?
- L'approche émotionnelle
- L'importance de l'écoute



### II. L'analyse de son équipe pour garantir sa cohésion

- Déterminer son SPIN (Situation, Problème, Implication, Need Payoff)
- Analyser son management et son équipe par un SWOT
- Evaluer le degré d'implication des collaborateurs
- Les autres indicateurs orientant l'acte de décision (P.S.I.C.H.O.E)
- Comment est ressentie cette approche par le collaborateur?

### III. Traduire/ Transformer

- Les enjeux de la traductions
- L'intérêt de faire une synthèse pour le manager/pour le collaborateur
- Comment bien faire sa synthèse pour traduire au mieux ?
- Les différentes manières de traduire : transpositif, écho, récapitulatif...



### IV. Jeu de rôle

### V. Conclusion

## CHAPITRE 3 - DE L'ILLUSTRATION A L'OBJECTIF (2 JOURS)

### I. Illustrer pour mieux convaincre

- Reprendre les attentes de la direction afin d'illustrer les décisions auprès de l'équipe
- La place du collaborateur dans le management
- Utiliser les outils du management afin de faire adhérer aux décisions
- Savoir illustrer ses décisions en se basant sur la connaissance de son équipe (en rapportant à l'étape Connaître)
- Intégrer l'émotionnel à l'argumentation
- Deux approches pour convaincre: APB (Avantage Preuve Bénéfice) et les effets persuasifs
- Comment construire mon argumentation face au collaborateur?
- Comment être crédible en tant que leader et référent de confiance
- Innover en améliorant la qualité de l'organisation de l'équipe



ILLUSTRER

INNOVER

### II. Valider l'intérêt de son équipe

- Le traitement des objections
- La validation du manager

### III. Le management par objectifs

- Manager par objectif
- Donner un sens
- Pourquoi manager par objectifs ?
- Comment se déclinent les objectifs ?
- Comment fixer des objectifs ?



OBSERVER

OBJECTIF

### IV. Formuler des objectifs opérationnels pour faciliter leur évaluation et suivi

- Quels sont les différents types d'objectifs ?
- Comment vérifier la bonne formulation d'un objectif ?
- Les caractéristiques d'un bon objectif
- Comment fixer un objectif qualitatif ?
- Fixer des objectifs de développement personnel
- Exemples de domaines à améliorer au plan du développement personnel
- Comment formuler correctement un objectif opérationnel ?
- Pilotage par résultat / activité
- Comment construire un indicateur ?
- Comment formuler des indicateurs de performance ?
- Comment analyser un écart de performance
- Les facteurs qui influencent la performance
- Le contrat d'objectifs, un engagement réciproque
- Observer en réalisant un suivi des performances

### V. Jeu de rôle

### VI. Conclusion

## CHAPITRE 4 - DE LA NEGOCIATION A LA SATISFACTION (2 JOURS)

### I. Présenter et négocier les objectifs, suivre leur réalisation

- Savoir négocier avec son équipe afin de les faire adhérer
- Passer d'un esprit individualiste à un raisonnement au service du collectif
- Mener des entretiens d'évaluation et de suivi
- Faire passer ses messages efficacement
- Réaliser un bilan de l'année écoulée
- S'intéresser à la performance
- Auto-évaluation du manager après l'entretien



### II. La gestion des conflits et des comportements au sein de l'équipe

- Introduction
- Les principes généraux de la communication
- Identification des socio-styles
- Les comportements
- La perception des choses
- Le questionnement- l'écoute active
- La confrontation positive
- Le traitement des objections



### VI. La satisfaction du management

- Quel sens donner au management?
- Comment concilier le management et le sens du service
- Accompagner mon collaborateur vers d'autres perspectives
- Travailler la fidélisation de son équipe pour entretenir sa satisfaction

### VII. Jeu de rôle

### VIII. Conclusion



## INFORMATION ET TARIFICATION

- ❖ Prix de la session :
  - 1120 €(HT) par personne
  - 4 480 €(HT) pour 4 personnes
  
- ❖ Stage / Présentiel / Code : 02587
  
- ❖ Durée:
  - 56 heures (8 jours)
  
- ❖ Modalités et délais d'accès:
  - Demande à formuler au minimum 45 jours avant le déroulement de la formation:
    - ✓ Par mail à [cyril.losio@cabinetaction.fr](mailto:cyril.losio@cabinetaction.fr)
    - ✓ Par téléphone au 09.81.27.14.18
  
- ❖ Moyen logistique :
  - Salle et rétroprojecteur requis
  
- ❖ Accessibilité aux personnes en situation de handicap :
  - Formation intra :
    - Il appartient au client de s'assurer que les locaux sont adaptés aux personnes en situation de handicap
    - entretien préalable avec l'apprenant nécessaire
  - Formation inter :
    - entretien préalable avec l'apprenant nécessaire
  
- ❖ Contacter le référent pédagogique, administratif et handicap pour toute question:
  - [cyril.losio@cabinetaction.fr](mailto:cyril.losio@cabinetaction.fr)
  - 09.81.27.14.18





# *Cabinet Action*

*Formation Hygiène HACCP*





## Formation Hygiène HACCP

Pour qui?	Prérequis?
Pour l'ensemble des personnels de la restauration (cuisiniers, serveurs, managers...) Nombre maximum de personne : 8	Cette formation ne nécessite pas de prérequis. Un test de positionnement sera réalisé oralement à l'occasion d'un tour de table avant la formation

### Objectifs

- Identifier les risques pour assurer la qualité sanitaire des produits servis
- Restituer le contexte réglementaire de la sécurité sanitaire et alimentaire
- Mettre en œuvre la méthode HACCP et le PMS.
- Concevoir des outils d'auto-contrôle simples, faciles à mettre en œuvre.

### Aptitude

- Capacité à travailler en équipe et à être leader d'un groupe
- Sens de l'écoute et de l'anticipation
- Sens des responsabilités et de la prise de décision

### Compétences

- Acquérir les capacités nécessaires pour organiser et gérer les activités dans des conditions d'hygiène conformes aux attendus de la réglementation et permettant la satisfaction du client

### Contenus

- Depuis le 1er octobre 2012, tout établissement de restauration commerciale (restauration traditionnelle, cafétérias, libres-services, restauration de type rapide) doit avoir au sein de son établissement une personne formée à l'hygiène alimentaire.
- Cette obligation légale est notamment spécifiée dans les textes suivants : décret 2011-731 du 24 juin 2011, Art.233.6 du code rural et de la pêche, Arrêté du 05/10/2011 du Ministère de l'Agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité.

### Méthodes mobilisées et moyens pédagogiques

- Intervention du formateur en session plénière, présentation illustrée par des exemples concrets et représentatifs de l'activité des participants, par des échanges avec le groupe et des mises en situations.
- Mise à disposition d'une salle d'une capacité de 10 personnes, équipée d'un ordinateur avec un vidéo projecteur et un paperboard.

### Modalités d'évaluation

- Un test de positionnement à l'entrée sera réalisé. Les participants seront évalués par un questionnaire et/ou un jeu de rôle soumis à l'appréciation du formateur.
- L'intégralité de la formation fait l'objet d'une évaluation à chaud et à froid sur la base d'un questionnaire d'appréciation



## **1. Identifier les grands principes de la réglementation en relation avec la restauration commerciale**

- a) Les différentes sources réglementaires (arrêté ministériel, note de service, règlements européens, paquet Hygiène...)
- b) Identifier et répartir les responsabilités des opérateurs
- c) Connaître les obligations de résultat et quelques obligations de moyen;
- d) Connaître le contenu du plan de maîtrise sanitaire;
- e) Connaître la nécessité des autocontrôles et de leur organisation;
- f) Connaître les contrôles officiels:
  - Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations, agence régionale de santé,
  - Grilles d'inspection, points de contrôles permanents et ciblés
  - Suites de l'inspection: rapport, saisie, procès-verbal, mise en demeure, fermeture.

## **2. Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale**

- a) Repérer et raisonner les risques physiques, chimiques et biologiques ;
- b) Raisonner les toxi-infections alimentaires et les risques d'altération microbienne ;
- c) Connaître les risques de saisie, de procès-verbaux et de fermeture ;
- d) Connaître les risques de communication négative, de médiatisation et de perte de clientèle

### **Atelier pédagogique**

- Illustrer sur chaque fin de journée par des exercices concrets et des jeux de rôle.

### **Questionnaire de fin de journée**

- Validation des acquis et ressenti sur la session



## 3. Aliments et risques pour le consommateur

### a) Dangers microbiens

- Microbiologie des aliments : Monde microbien, classement en utiles et nuisibles, conditions de multiplication, de survie et de destruction, répartition des micro-organismes dans les aliments.
- Dangers microbiologiques dans l'alimentation : principaux pathogènes, toxi-infections alimentaires collectives, associations pathogènes/aliments.
- Moyens de maîtrise des dangers : qualité de la matière première, conditions de préparation, chaîne du froid et du chaud, séparation des activités dans l'espace et le temps, hygiène des manipulations, conditions de transport, entretien des locaux et du matériel.

### b) Autres dangers potentiels : chimiques, physiques, biologiques.

## 4. Méthodologie du bilan d'étape : les 5 étapes

### a) Situer :

- Audit HACCP ;
- Reprendre les risques inhérents à chaque atelier avec la méthode des 5M et identifier les règles logiques à adopter pour chacun.

### b) Observer :

- A partir du résultat de l'audit ;
- Commenter.

### c) Réfléchir :

- S'auto-analyser par rapport à l'existant ;
- Identifier d'autres dangers ;
- D'autres points critiques ;
- Des dysfonctionnements.

### d) Agir :

- S'auto-mesurer et se corriger (limites, actions correctives) ;
- S'auto-surveiller et s'auto-contrôler (surveillance et outils).

### e) Prouver :

- Conserver des traces ;
- Manuel des procédures regroupant l'ensemble des documents personnalisés à l'établissement.

## Atelier pédagogique

- Illustrer sur chaque fin de journée par des exercices concrets et des jeux de rôle.

## Questionnaire de fin de journée

- Validation des acquis et
- Ressenti sur la formation





## INFORMATION ET TARIFICATION

- ❖ Prix de la session :
  - 350 € HT par personne
- ❖ Stage / Présentiel / Code : VH032
- ❖ Durée:
  - 14 heures, soit 2 jours
- ❖ Modalités et délais d'accès:
  - Demande à formuler au minimum 45 jours avant le déroulement de la formation:
    - ✓ Par mail à [cyril.losio@cabinetaction.fr](mailto:cyril.losio@cabinetaction.fr)
    - ✓ Par téléphone au 09.81.27.14.18
- ❖ Numéro d'enregistrement au répertoire ROFHYA: 110642072018
- ❖ Moyen logistique :
  - Salle et rétroprojecteur requis
- ❖ Accessibilité aux personnes en situation de handicap :
  - Formation intra :
    - Il appartient au client de s'assurer que les locaux sont adaptés aux personnes en situation de handicap
    - entretien préalable avec l'apprenant nécessaire
  - Formation inter :
    - entretien préalable avec l'apprenant nécessaire
- ❖ Contacter le référent pédagogique, administratif et handicap pour toute question:
  - [cyril.losio@cabinetaction.fr](mailto:cyril.losio@cabinetaction.fr)
  - 09.81.27.14.18



# *Cabinet Action*

*Formation exploitation d'un débit de  
boissons*





## Formation exploitation d'un débit de boissons

Pour qui ?	Prérequis?
Les exploitants, créateurs ou repreneurs d'entreprises du secteur des Hôtels-Cafés-Restaurants-Discothèque  Nombre maximum de personne : 8	Cette formation ne nécessite pas de prérequis Un test de positionnement sera réalisé oralement à l'occasion d'un tour de table avant la formation

### Objectifs

- Acquérir une bonne maîtrise de l'exploitation spécifique d'un débit de boissons
- Être capable de connaître et de conformer aux obligations particulières de la vente d'alcool
- Connaître les risques de sanction

### Aptitude

- Capacité à travailler en équipe et à être leader d'un groupe
- Sens de l'écoute et de l'anticipation
- Sens des responsabilités et de la prise de décision

### Compétences

- Lutter contre l'abus d'alcool et les différentes nuisances occasionnées par une exploitation mal contrôlée en maîtrisant les risques de sanctions spécifiques aux débits de boissons.

### Contenu

- Le Permis d'Exploitation concerne tout futur exploitant à l'occasion de l'ouverture, de la mutation, de la translation ou du transfert d'une licence de débit de boissons III et IV ouvert depuis avril 2007.
- Depuis avril 2009, il s'adresse à toute personne déclarant l'ouverture ou la mutation d'un établissement pourvu de la « petite licence restaurant » ou « restaurant ».

### Méthodes mobilisées et moyens pédagogiques

- Intervention du formateur en session plénière, présentation illustrée par des exemples concrets et représentatifs de l'activité des participants, par des échanges avec le groupe et des mises en situations.
- Mise à disposition d'une salle d'une capacité de 10 personnes, équipée d'un ordinateur avec un vidéo projecteur et un paperboard.
- Un plan de la formation sera remis aux participants au début de la formation. A l'issue du stage, plusieurs documents seront remis aux participant pour le guider dans ses démarches : guide reprenant les points de la présentation, attestation du Permis d'Exploitation, articles juridiques, guide d'accessibilité.

### Modalités d'évaluation

- Un test de positionnement à l'entrée sera réalisé. Les participants seront évalués par un questionnaire et/ou un jeu de rôle soumis à l'appréciation du formateur.
- L'intégralité de la formation fait l'objet d'une évaluation à chaud et à froid sur la base d'un questionnaire d'appréciation.



## Formation exploitation d'un débit de boissons

### 1) Présentation liminaire de la formation (1H)

- a) La raison d'être de l'obligation de formation mentionnée au premier alinéa de l'article R.3332-4-1 du code de la santé publique
- b) Présentation du permis d'exploitation

### 2) Le cadre législatif et réglementaire (2H)

- a) Les sources de droit et les applications
    - Organisation administrative et judiciaire;
    - Responsabilité civile et pénale des personnes morales et physiques ;
    - Les délits et les infractions, la mise en danger d'autrui.
  - b) La codification des dispositions relatives aux débits de boissons dans le code de la santé publique
  - c) La police administrative générale et spéciale
- + *Mise en situation*

### 3) Les conditions d'ouverture d'un débit de boissons à consommer sur place

- a) Les conditions liées à la personne (1H)
  - La nationalité, y compris la problématique des conventions bilatérales pour l'exercice de la profession de débitant de boissons à consommer sur place ;
  - La capacité juridique ;
  - Les incompatibilités ;
  - Le permis d'exploitation et son renouvellement.
- b) Les conditions liées à la licence (1H)
  - La classification des boissons, les boissons interdites de vente en France ;
  - Les différentes licences et leurs champs d'application ;
  - Les conditions de délivrance et de validité d'une licence ;
  - Les restrictions (limitation du nombre de débits de boissons, péremption, zones protégées).
- c) La vie d'une licence (2H)
  - Les transferts (activité touristique, communes dépourvues de débit de boissons);
  - Les interdictions de transfert ;
  - La translation d'une licence ;
  - La mutation d'une licence.

+ *Mise en situation*
- d) Les déclarations préalables à l'ouverture (2H)
  - La déclaration administrative (délai, contenu, formalisme) ;
  - Les obligations fiscales ;
  - La rédaction du bail par acte authentique ;
  - Les déclarations communes aux métiers de bouche (immatriculation, assurances, services vétérinaires).

+ *Mise en situation*

## Formation exploitation d'un débit de boissons

### 4) Les obligations d'exploitation

#### a) Les obligations liées à l'établissement (4H)

- Les horaires d'ouverture et de fermeture ;
- Les obligations liées à l'exploitation d'une terrasse située sur la voie publique ;
- L'étalage obligatoire des boissons sans alcool ;
- Les affichages obligatoires ;
- L'information sur les prix ;
- La vidéoprotection.

*Mise en situation*

#### b) Les obligations en matière de prévention et de protection de la santé publique et aspects pratiques (3H)

- La prévention et la lutte contre le risque " alcool " : la répression de l'ivresse publique, l'interdiction des " open bars ", la réglementation des " happy hours " ;
- la protection des mineurs contre le risque " alcool " : l'interdiction de vente et d'offre de boissons alcooliques aux mineurs et les sanctions encourues en cas de non-respect, l'accueil des mineurs de plus de seize ans dans le cadre de l'apprentissage ;
- La conduite à tenir face à un mineur voulant se voir servir de l'alcool, vérification de la majorité du client ;
- La protection des femmes enceintes contre le risque " alcool " ;
- La présentation des conséquences physiques et psychologiques de la consommation d'alcool sur le corps humain ;
- La conduite à tenir face à un client en état d'imprégnation alcoolique ;
- La réglementation de l'interdiction de fumer et les sanctions encourues en cas de non-respect ;
- La réglementation relative aux stupéfiants ;
- La conduite à tenir face à un client sous l'emprise de stupéfiants.

*+ Mise en situation*

#### c) Les obligations en matière de prévention et de protection de l'ordre public et aspects pratiques (3H)

- La lutte contre le bruit ;
- La conduite à tenir en cas de tapage et autres troubles, dans ou aux abords de l'établissement ;
- La lutte contre l'alcool au volant ;
- La réglementation sur les jeux et loteries : rappel du principe général d'interdiction, sanctions encourues.

*+ Mise en situation*

### 5) Mises en situation et évaluation des connaissances acquises (1h)

- a) Expérimentation de cas pratiques pour chaque stagiaire par rapport aux obligations d'exploitation
- b) Questions de connaissance



## INFORMATION ET TARIFICATION

- ❖ Prix de la session :
  - 350 € HT pour un participant souhaitant obtenir le permis
  - 190 € HT pour un participant souhaitant renouveler son permis d'exploitation.
- ❖ Stage / Présentiel / Code : 02587
- ❖ Durée:
  - 20 heures, soit 2.5 jours et 7 heures, pour les personnes souhaitant le Permis d'Exploitation et ayant une expérience dans la restauration de moins de 10 ans.
  - 7 heures, soit 1 jour pour les personnes souhaitant un renouvellement du permis d'exploitation ou ayant une expérience dans la restauration de plus de 10 ans.
- ❖ Modalités et délais d'accès:
  - Demande à formuler au minimum 45 jours avant le déroulement de la formation:
    - ✓ Par mail à [cyril.losio@cabinetaction.fr](mailto:cyril.losio@cabinetaction.fr)
    - ✓ Par téléphone au 09.81.27.14.18
- ❖ Moyen logistique :
  - Salle et rétroprojecteur requis
- ❖ Accessibilité aux personnes en situation de handicap :
  - Formation intra :
    - Il appartient au client de s'assurer que les locaux sont adaptés aux personnes en situation de handicap
    - entretien préalable avec l'apprenant nécessaire
  - Formation inter :
    - entretien préalable avec l'apprenant nécessaire
- ❖ Contacter le référent pédagogique, administratif et handicap pour toute question:
  - [cyril.losio@cabinetaction.fr](mailto:cyril.losio@cabinetaction.fr)
  - 09.81.27.14.18





# *Cabinet Action*

*Formation « techniques de vente »  
selon la méthode ACTIVE*





# Formation « techniques de vente » selon la méthode ACTIVE

## Formation « techniques de vente », selon la méthode ACTIVE

Pour qui?	Prérequis
Toute personne appelée à évoluer vers une fonction commerciale: vendeur, ingénieur commercial, technico-commercial, attaché commercial.  Nombre maximum de personne : 8	Cette formation ne nécessite pas de prérequis Un test de positionnement sera réalisé oralement à l'occasion d'un tour de table avant la formation

### **Objectifs**

- Être capable de préparer son point de vente pour accueillir son client
- Utiliser la méthode « coins du sac » pour identifier les motivations du client
- Réussir à réaliser une écoute active par la méthode « SPIN » afin de faire adhérer le client
- Être capable de traiter une objection d'un client
- Être capable de réaliser une vente additionnelle après avoir validé l'intérêt du client

### **Aptitude**

- Capacité à travailler en équipe dans le but d'atteindre des objectifs
- Sens de l'écoute et de la communication
- Capacité à se remettre en question

### **Compétences**

- Structurer sa démarche commerciale afin de conclure efficacement une vente
- Adapter sa stratégie commerciale à la personnalité et au besoin d'un client
- Adapter le bon comportement permettant de rééquilibrer le rapport de force commercial.

### **Contenu**

La vente est un métier !

Pour réussir durablement dans les métiers de la vente, aptitudes commerciales et relationnel en clientèle ne suffisent plus. Ce cycle de formation à la vente constitue la formation de référence des professionnels de la vente et intègre les opportunités du social selling.

De la vente à la négociation, un cycle de formation complet pour réussir dans sa fonction d'attaché commercial et s'approprier les 3 clefs de succès : organisation efficace, maîtrise des techniques de vente en face à face, capacité à négocier pour défendre la rentabilité de son entreprise.

### **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Intervention du formateur en session plénière, présentation illustrée par des exemples concrets et représentatifs de l'activité, par des échanges avec le groupe et des mises en situations. Remise d'un support de formation en fin de session (format papier et informatique USB).

### **Modalités d'évaluation**

- Chaque chapitre fait l'objet d'une évaluation des acquis par un questionnaire et/ou un jeu de rôle soumis à l'appréciation du formateur.
- L'intégralité de la formation fait l'objet d'une évaluation à chaud et à froid sur la base d'un questionnaire d'appréciation.



# Formation « techniques de vente » selon la méthode ACTIVE

## Chapitre 1 – Se préparer à réussir sa vente (2 jours)

- Introduction
  - ✓ Les notions à maîtriser avant de commencer
  - ✓ La vente aujourd'hui
- Prérequis
  - ✓ Comment réussir dans la vente?
  - ✓ Les éléments importants de l'environnement
  - ✓ Votre rôle et les compétences requises
  - ✓ L'attitude à adopter
- Se préparer à réussir sa vente
  - ✓ Les 3 axes de la préparation
  - ✓ La préparation mentale
  - ✓ La préparation physique
  - ✓ La préparation matérielle
- L'approche émotionnelle: qu'est ce que c'est?
  - ✓ La définition de l'approche émotionnelle
  - ✓ L'art d'accueillir le client
- Bien communiquer pour bien réussir sa vente
  - ✓ La définition de la communication dans la vente
  - ✓ Les objectifs de la communication
- La dimension du service
  - ✓ L'identification du service
  - ✓ L'importance du service
  - ✓ La valorisation du service par le client
- Jeu de rôle
- Conclusion de la journée
  - ✓ Reformulation
  - ✓ Conclusion et annonce du chapitre 2



# Formation « techniques de vente » selon la méthode ACTIVE

## Chapitre 2 : apprendre à mieux connaître son client (2 jours)

- Retour sur Chapitre 1
  - ✓ Retour sur la préparation
  - ✓ L'accueil et la méthode PAGE
  - ✓ L'importance de la dimension du service
- Vendre autrement pour vendre mieux
  - ✓ Le lien entre la vente et le service
- Les motivations d'achat
  - ✓ Connaitre son client
  - ✓ Différence entre découvrir et connaître
  - ✓ Les processus d'achat et de choix
  - ✓ La découverte des motivations du client: le COIN du SAC
- Le choix des questions
  - ✓ Le questionnement
  - ✓ Les types de questions pour une bonne découverte
  - ✓ L'importance des silences
- Intégration de l'émotionnel dans le questionnement
  - ✓ Les motivations d'achat et l'émotionnel
  - ✓ Le questionnement émotionnel par la méthode vitesse
- L'importance d'une bonne écoute
  - ✓ La vente émotionnelle: communication et écoute
  - ✓ Les 4 clés pour pratiquer une écoute active
  - ✓ L'analyse du client par la méthode SPIN
  - ✓ La traduction des besoins du client en tenant compte des sociaux styles
- Traduire
  - ✓ La traduction
  - ✓ Pourquoi et à quel moment traduire?
  - ✓ La relance du dialogue
- Jeu de rôle
- Conclusion de la journée
  - ✓ Synthèse et reformulation avant d'aborder l'illustration



# Formation « techniques de vente » selon la méthode ACTIVE

## Chapitre 3 : apprendre à mieux connaître son client (2 jours)

### ➤ Retour sur ACT

- ✓ Rappel des étapes à réaliser pour réussir un entretien commercial
- ✓ Apporter une dimension émotionnelle dans votre espace de vente
- ✓ La vraie notion du service

### ➤ Illustrer pour mieux convaincre

- ✓ Les objectifs de l'illustration
- ✓ Les 3 principes de base à respecter
- ✓ L'art d'illustrer
- ✓ Donner l'envie au client
- ✓ L'illustration par les bénéfices
- ✓ L'approche, rationnelle, irrationnelle et émotionnelle

### ➤ Le traitement des objections

- ✓ Prendre l'AIR
- ✓ Comprendre les objections

### ➤ Valider sa vente

- ✓ Comment conclure?
- ✓ Les signaux pour conclure
- ✓ Les techniques de validation
- ✓ Valider l'intérêt du client

### ➤ Élargir

- ✓ Compléter la vente avec un produit convergent
- ✓ Adopter la bonne communication pour proposer un service supplémentaire
- ✓ Réussir la vente d'un service payant

### ➤ Jeu de rôle

### ➤ Conclusion du programme





# Formation « techniques de vente » selon la méthode ACTIVE

## INFORMATION ET TARIFICATION

### ❖ Prix de la session :

- 1120 €(HT) par personne
- 4 480 €(HT) pour 4 personnes

### ❖ Stage / Présentiel / Code : 02587

### ❖ Durée:

- 56 heures (8 jours)

### ❖ Modalités et délais d'accès:

- Demande à formuler au minimum 45 jours avant le déroulement de la formation:
  - ✓ Par mail à [cyril.losio@cabinetaction.fr](mailto:cyril.losio@cabinetaction.fr)
  - ✓ Par téléphone au 09.81.27.14.18

### ❖ Moyen logistique :

- Salle et rétroprojecteur requis

### ❖ Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

- Formation intra :
  - Il appartient au client de s'assurer que les locaux sont adaptés aux personnes en situation de handicap
  - entretien préalable avec l'apprenant nécessaire
- Formation inter :
  - entretien préalable avec l'apprenant nécessaire

### ❖ Contacter le référent pédagogique, administratif et handicap pour toute question:

- [cyril.losio@cabinetaction.fr](mailto:cyril.losio@cabinetaction.fr)
- 09.81.27.14.18