ARTHEMIS FORMALUX

FORMATION - CONSEIL

FORMATIONS RESSOURCES HUMAINES

Depuis plus de 10 ans, nous proposons des solutions adaptées à votre entreprise en mettant à votre disposition ses compétences pour développer le talent de vos collaborateurs par des méthodes originales, fiables et approuvées.

A travers nos formations, vous contribuez à votre valeur ajoutée.

ARTHEMIS FORMALUX
Organisme de Formation Professionnelle Continue
17, Op Zaemer – L 4959 BASCHARAGE
Tél.: 26 65 05 13– GSM : 621 284 606 – E-mail : contact@arthemisformation.com
SARL au capital de 12500 Euros – RCS Luxembourg B167511 – TVA LU25293384
N° Matricule : 2012 2407 595 99 Autorisation d'établissement N.10024481/1

Accueillir, intégrer

ACCUEIL GAGNANT

Objectifs :

- Faire adhérer les nouveaux salariés à la culture d'entreprise
- Rendre les nouveaux embauchés plus rapidement opérationnels

ACCUEIL ET RECEPTION

Objectifs :

- Sensibiliser et comprendre les enjeux du poste de l'accueil
- Se connaître et adapter son comportement
- Savoir accueillir les différents types de public (visiteurs, fournisseurs,
- intervenants extérieurs, prestataires)
- Informer et orienter efficacement
- Accueillir au téléphone (gestion des appels)

Communiquer

CONSTRUIRE ET FAVORISER DES RELATIONS POSITIVES ET EFFICACES DANS LE TRAVAIL

Objectifs :

- Reconnaître et traiter efficacement les moments de tension et de conflits inévitables dans toutes relations professionnelles
- S'affirmer positivement et parvenir à la réalisation des résultats visés pour soi et pour les autres
- Entretenir le contact souhaité en fonction des intentions et des rôles de chacun
- S'exprimer et communiquer judicieusement
- Identifier les modes de communication et les interactions qui en découlent
- analyser les situations
- Prendre en compte les informations verbales et non-verbales au cours des rencontres
- Développer ses capacités d'accueil et d'ouverture et favoriser les échanges

PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

Objectifs :

- Déterminer les axes de progression personnelle en identifiant des formes de stress liées à la confrontation à un auditoire et/ou à un interlocuteur
- Expérimenter la prise de parole aux travers des éléments non-verbaux du discours
- Développer sa capacité oratoire
- Préparer son intervention
- Renforcer l'impact de son argumentation
- Intégrer et susciter la participation des auditeurs
- Prévenir et gérer les situations délicates
- Soutenir sa communication par des supports adaptés
- Evaluer sa prise de parole

ARTHEMIS FORMALUX
Organisme de Formation Professionnelle Continue
17, Op Zaemer – L 4959 BASCHARAGE
Tél.: 26 65 05 13– GSM : 621 284 606 – E-mail : contact@arthemisformation.com
SARL au capital de 12500 Euros – RCS Luxembourg B167511 – TVA LU25293384
N° Matricule : 2012 2407 595 99 Autorisation d'établissement N.10024481/1

Manager

TUTORAT, ENCADREMENT D'APPRENTIS, DE STAGIAIRES

Objectifs :

- Permettre à une équipe de tuteurs d'évaluer et de comprendre les relations dans une équipe avec leurs apprentis, leurs stagiaires
- Mettre en place les rectificatifs possibles en apprenant à faire autrement
- Devenir ainsi des maîtres d'apprentissage performants qui favorisent le respect du contrat de formation, présent et à venir

MANAGEMENT ET CULTURE D'ENTREPRISE COMMENT DEVELOPPER SA POSTURE DE LEADER

Objectifs :

- Développer la culture d'entreprise : valeur, attachement
- Créer de la motivation et de l'enthousiasme
- Expérimenter les techniques de management et de communication dans un milieu extraordinaire avant transfert en entreprise
- Créer du lien entre l'équipe
- Se connaître, se reconnaître (prendre sa place)
- Développer un climat de confiance et amener son équipe à travailler en synergie
- Créer du bénéfice pour tous
- Développer sa propre maturité de manager et celle des membres de son équipe

MANAGEMENT DE PROXIMITE

Objectifs :

- Apprendre à gérer les relations entre individus et les performances collectives pour une meilleure réalisation des objectifs de l'entreprise
- Elaborer des outils d'évaluation des individus et de suivi de l'activité

Développer la cohésion d'équipe

COHESION D'EQUIPE

Objectifs :

- Développer la culture d'entreprise : valeur, attachement
- Développer un climat de confiance et amener son équipe à travailler en synergie
- Créer du lien entre les personnes d'un service, d'une entreprise
- Se connaître, se reconnaître (prendre sa place)
- Développer et pérenniser la cohésion d'équipe

Commerce et Marketing

MARKETING TELEPHONIQUE

Objectifs :

- Call office, call center, service commerciaux ou techniques
- Maîtriser l'outil téléphone dans le cadre du développement commercial
- Cibler et mettre en place des objectifs commerciaux (qualification de fichiers prospects, obtention des rendez-vous, prise de commande par téléphone, analyse et suivi des résultats)

MARKETING ET INNOVATION

Objectifs :

→ Sensibilisation et compréhension des enjeux de l'innovation :
- Qu'est-ce que l'innovation ? Les enjeux
- Le processus dans l'entreprise
- Le rôle du marketing dans l'innovation
- Le client et l'innovation

→ Acquérir les connaissances pour la mise en place d'un projet d'innovation :
- Création d'une nouvelle offre
- Le lancement de nouveaux produits
- La communication
- Le suivi et le contrôle

DEVELOPPER LA PROSPECTION DE TERRAIN ET PROSPECTER EFFICACEMENT

Objectifs :

- Les différentes techniques de prospection
- Organiser sa prospection : secteur géographique, secteur d'activité
- Préparer ses entretiens commerciaux et ses supports commerciaux
- Définir une politique commerciale efficace
- Préparer ses outils commerciaux
- Organiser son temps de prospection
- Comment positiver et rester combattif

DEVELOPPER SES PARTS DE MARCHE ET PERENNISER SA CLIENTELE

Objectifs :

- Les différentes techniques de relances commerciales
- Organiser ses visites commerciales : secteurs géographique, activités…
- Préparer ses entretiens commerciaux et ses supports commerciaux
- Définir une politique commerciale efficace
- Optimiser ses visites commerciales
- Organiser son temps de prospection

ARTHEMIS FORMALUX
Organisme de Formation Professionnelle Continue
17, Op Zaemer – L 4959 BASCHARAGE
Tél.: 26 65 05 13– GSM : 621 284 606 – E-mail : contact@arthemisformation.com
SARL au capital de 12500 Euros – RCS Luxembourg B167511 – TVA LU25293384
N° Matricule : 2012 2407 595 99 Autorisation d'établissement N.10024481/1

LES FORCES COMMERCIALES SEDENTAIRES

N.B : Cette formation est destinée au personnel commercial sédentaire, back office, service après-vente, prospecteur téléphonique, chargé de clientèle ou toute autre personne en relation téléphonique avec des clients ou des prospects

Objectifs :

- Développer les capacités d'accueil, d'écoute, de conseil, de commercialisation et de suivi
- Définir et maîtriser ses argumentaires, ses outils commerciaux et de communication
- Etre capable de gérer une situation critique au téléphone

DEVELOPPER SON POTENTIEL COMMERCIAL POUR GAGNER EN EFFICACITE

Objectifs :

- Développer ses capacités d'accueil, d'écoute et de conseil
- Etre à l'écoute et identifier les attentes d'un futur client
- Construire un argumentaire adapté et conduire l'entretien en maîtrisant les stratégies de questionnement, d'argumentation
- Traiter les objections et savoir conclure
- Favoriser des relations efficaces entre les services concernés

Optimiser la vente et la location de biens

DEVELOPPER SON POTENTIEL COMMERCIAL, POUR GAGNER EN EFFICACITE

Objectifs :

- Développer ses capacités d'accueil, d'écoute et de conseil
- Etre à l'écoute et identifier les attentes d'un futur locataire
- Mieux connaître son patrimoine et l'environnement pour mieux le valoriser
- Traiter les objections et savoir conclure
- Favoriser des relations efficaces entre les services concernés
- Construire un argumentaire adapté et conduire l'entretien en maîtrisant les stratégies de questionnement, d'argumentation.

Langues et écrits professionnels

LANGUE FRANCAISE

- Rappels, remises à niveau ou perfectionnement en orthographe, grammaire et conjugaison

AMELIORER LES ECRITS PROFESSIONNELS

Objectifs :

- Améliorer ses méthodes de rédaction
- Rechercher précision et clarté pour se sentir plus à l'aise et s'assurer d'être mieux compris par les destinataires
- Moduler les tournures de phrase et le style
- Rédiger avec plaisir

Former des formateurs

DEVELOPPER SES TALENTS DE FORMATEUR

Objectifs :

- Préparer une formation de A à Z
- Créer des séquences pédagogiques
- Animer une formation
- Gérer un groupe de travail
- Adopter un discours pédagogique clair et précis
- Gérer les participants «difficiles»

ARTHEMIS FORMALUX
Organisme de Formation Professionnelle Continue
17, Op Zaemer – L 4959 BASCHARAGE
Tél.: 26 65 05 13– GSM : 621 284 606 – E-mail : contact@arthemisformation.com
SARL au capital de 12500 Euros – RCS Luxembourg B167511 – TVA LU25293384
N° Matricule : 2012 2407 595 99 Autorisation d'établissement N.10024481/1

S'organiser, anticiper, planifier, recruter, accompagner

LES ENTRETIENS ANNUELS

Objectifs :

- Mettre en place, préparer, conduire et exploiter l'entretien d'évaluation
- Accroître son aisance en entretien individuel
- Favoriser le dialogue et la négociation

MAITRISER LE TEMPS, ORGANISER SON TRAVAIL

Objectifs :

- Etre capable de comprendre son rapport au temps
- Savoir se fixer des objectifs et des priorités
- Connaître les bonnes pratiques de gestion du temps au quotidien
- Apprendre à dire non et réussir à déléguer

LE RECRUTEMENT ET SELECTION DE POTENTIELS

Objectifs :

- Définir les différentes étapes d'un recrutement
- Etre capable de reconnaître un bon profil et mener à bien un entretien de recrutement
- Apporter des méthodes pour présélectionner des candidats, pour reconnaître les meilleurs profils en adéquation avec le poste

ARTHEMIS FORMALUX
Organisme de Formation Professionnelle Continue
17, Op Zaemer – L 4959 BASCHARAGE
Tél.: 26 65 05 13– GSM : 621 284 606 – E-mail : contact@arthemisformation.com
SARL au capital de 12500 Euros – RCS Luxembourg B167511 – TVA LU25293384
N° Matricule : 2012 2407 595 99 Autorisation d'établissement N.10024481/1

Gérer ses émotions

RECONNAITRE SON STRESS POUR MIEUX LE GERER

Objectifs :

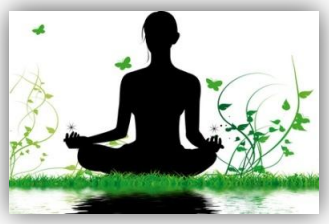
- Connaître et comprendre le stress
- Repérer les causes du stress (lié au travail mais aussi hors cadre de travail)
- Prendre conscience de son propre fonctionnement face aux événements dits stressants
- Engager le sujet dans une dynamique de construction de sa solidité et de son mieux-être

GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITE

Anticipation, résolution et apports du conflit

Objectifs :

- Reconnaître et anticiper les situations potentiellement conflictuelles
- Repérer la place du stress et de la fatigue dans la gestion d'un conflit
- Connaître ses propres stratégies d'adaptation à l'évènement et/ou à l'adversité
- Développer une confiance en soi pour mieux se positionner
- Savoir se positionner en temps réel lors de situations conflictuelles
- Maintenir la communication et sortir d'une situation bloquée
- Transformer une relation conflictuelle en confrontation constructive
- Déployer sa capacité de résilience : se remettre d'une situation difficile, s'adapter aux évènements de la vie



- Développer une psychologie de guerrier de vie : être combatif au service de soi et de la relation avec les autres
- Apprendre à communiquer autant avec son corps que verbalement, développer une communication sans violence (avec soi, l'autre, la société…)
- Découvrir dans la nature humaine une capacité de relation sans rapport de force ou de pouvoir, nommée « relation sans prédominance » (aussi bien dans la relation à soi que dans les relations systémiques de couple, familiales, amicales, professionnelles)

GERER SON STRESS AU VOLANT

Comment mettre à profit les temps d'attentes pour se relâcher

Objectifs :

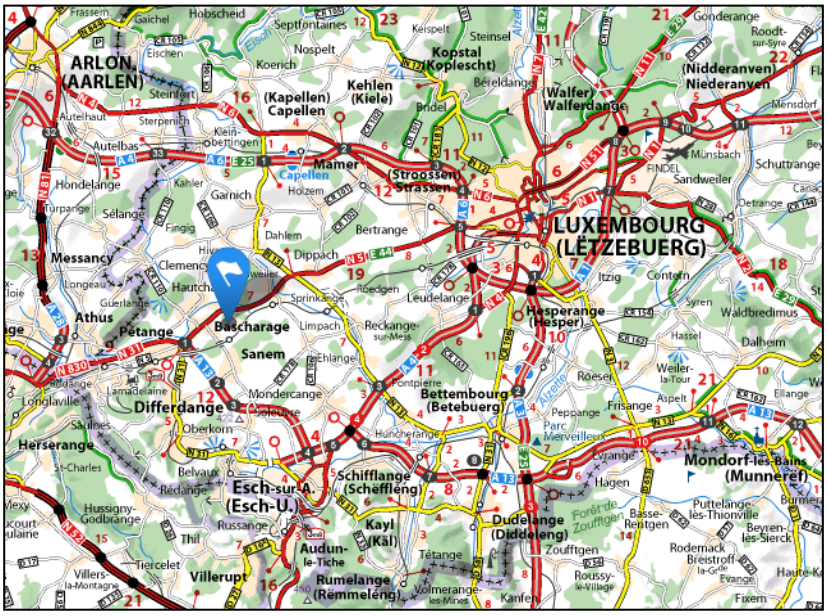
- Faire le point sur son attitude au volant et la stratégie de chacun pour gérer son stress.
- Donner des outils pratiques pour permettre à chacun de trouver une façon de mieux gérer son stress au volant (accepter les ralentissements, se poser et se relâcher dans les temps d'arrêt…)
- Impliquer la personne en trouvant ensemble un objectif personnalisé pour limiter son stress et son agressivité au volant

ARTHEMIS FORMALUX
Organisme de Formation Professionnelle Continue
17, Op Zaemer – L 4959 BASCHARAGE
Tél.: 26 65 05 13– GSM : 621 284 606 – E-mail : contact@arthemisformation.com
SARL au capital de 12500 Euros – RCS Luxembourg B167511 – TVA LU25293384
N° Matricule : 2012 2407 595 99 Autorisation d'établissement N.10024481/1

ARTHEMIS *FORMALUX*

Organisme de formation professionnelle continue

17 Op Zaemer L 4959 BASCHARAGE
Tél : 26 65 05 13 Fax: 26 65 05 14 Mobile: 621 284 606
Email: contact@arthemisformation.com

www.arthemisformation.com

SARL au capital de 12500 Euros – RCS Luxembourg B167511 – TVA LU25293384
N° Matricule : 2012 2407 595 Autorisation d'établissement N.10024481/1