



**RACEM** FORMATION, Développement  
personnel, Coaching & Management .FR

# **OFFRE DE FORMATION 2017**

## **« Banques et Assurances »**



**RACEM**  
FORMATION



## EDITO

**RACEM atteint sa maturité, 10 ans bientôt !**

Vous trouverez dans ces pages notre nouvelle offre 2017 après une très belle année 2016.

- Le chiffre d'affaires est en significative augmentation, merci à nos fidèles clients

- Racem à pu accueillir en 2016 le **6000<sup>ème</sup> participant** dans une salle de formation.

**Vous trouverez, dans ces Formations 2017**, de nombreuses nouveautés à découvrir pour encore plus de choix, avec cette année une large ouverture sur le blended, notre offre de formation à distance !

*Nous vous souhaitons,  
Madame,  
Monsieur, cher client, cher participant, une très belle découverte de cette offre 2017.*

**RaceMment vôtre**

**Bruno REVILLER -  
Responsable de**

**RACEM<sup>®</sup>**



## SOMMAIRE

- Edito	P 1
- Sommaire	P 2
- Nos formations	P 3
- Programmes détaillés	P 7
- Offre de formations à distance	P 61
- Démarche pédagogique	P 67
- Méthodes pédagogiques	P 68
- Evaluation et sanction des formations	P 69
- Nouveautés	P 70
- Nos valeurs, nos engagements	P 71
- Notre équipe	P 72
- Contact	P 75
- Livre d'or	P 76
- Références	P 77

## NOS FORMATIONS

### Banques - Assurances

- Assurance-vie, fiscalité et transmission P 7
- Traitement commercial des successions P 8
- Fiscalité : valeurs mobilières et assurance-vie P 9
- Fiscalité : Loi de finances P 10
- Marchés financiers P 11
- Prévoyance, un levier commercial P 12
- Comment vendre la retraite ? P 13
- Vendre la dépendance P 14
- Prévoyance collective P 15
- Mise en place d'un contrat collectif P 16
- IARD : multirisque habitation P 17
- IARD : contrat automobile P 18
- IARD : garanties diverses P 19
- IARD : contrat santé P 20
- OFFRE MARCHE DES PROFESSIONNELS P 21
- WEB formation P 32

### Développement personnel

- Gestion des incivilités, et des conflits P 33
- Gestion du stress P 34
- Communication P 35
- Gestion des incivilités, du stress et communication P 36
- Gestion du temps P 37
- Entretien téléphonique : les fondamentaux P 38
- Entretien téléphonique : gestion des conflits et du stress niveau II P 39
- Entretien téléphonique : gestion de conflits et du stress, niveau III P 40
- Remise à niveau en orthographe P 41
- Remise à niveau en langues étrangères P 42
- Réussir l'accueil physique P 43
- Formation de formateurs débutants P 44
- Formation de formateurs occasionnels P 45
- Formation de formateurs confirmés P 46
- Bien préparer sa retraite P 47



## NOS FORMATIONS

### Management - Accompagnement

- Devenir tuteur en entreprise P 48
- Motiver et animer son équipe : les fondamentaux P 49
- Motiver et animer son équipe : perfectionnement P 50
- Animer et conduire une réunion P 51
- Faire passer un entretien d'évaluation P 52

### Stratégie commerciale

- Méthodes de vente : les fondamentaux P 53
- Méthodes de vente : perfectionnement P 54
- Négociation : les fondamentaux P 55
- Négociation : perfectionnement P 56
- Prospection P 57
- Recommandation P 58



### Bureautique

- Bureautique : techniques de base P 59
- Bureautique : perfectionnement P 60

### Blended-learning

- Offre Blended P 61
- Gestion des incivilités, du stress et communication (parcours de 6 web) P 63
- Rapid'learning P 65
- E-learning P 66

## ASSURANCE -VIE FISCALITE ET TRANSMISSION

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Positionner l'assurance vie dans l'environnement de l'épargne
- Connaître le contexte juridique et fiscal de l'assurance vie

**Programme :**

- **Définition du contrat d'assurance vie**
  - Chiffres clés
- **Typologie des contrats**
  - Assurances en cas de vie
  - Assurances en cas de décès
- **Fondamentaux techniques de l'assurance vie**
- **Fondamentaux juridiques de l'assurance vie**
  - Parties au contrat
- **Opérations sur le contrat d'assurance vie**
- **Environnement fiscal de l'assurance vie**
  - Régime fiscal des prestations en cas de vie
  - Régime fiscal en cas de décès

**Durée :** 3 jours

*“ Très bonne formation, enrichissante. Plusieurs sujets abordés utiles pour notre nouveau poste, support papier très bien fait.. ”*

Jennifer T. – 13/11/2015

## TRAITEMENT COMMERCIAL DES SUCCESSIONS

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Identifier les moments clés du traitement commercial des successions
- S'approprier les différentes étapes
- Identifier les régimes matrimoniaux et leurs conséquences
- Appréhender la fiscalité sur les successions

**Programme :**

- **Technique :**
  - Les régimes matrimoniaux
  - Part réservataire et quotité disponible
  - Clause de réemploi
  - Donation au dernier vivant...
- **Commercial :**
  - Comment anticiper ?
  - La dévolution successorale, qui hérite ?
  - Jeux de rôle, mise en situation

*Depuis 10 ans !*

**Durée :** 2 jours

*“ Formation très enrichissante, en totale adéquation avec le métier de GC. Un réel « + » pour pouvoir traiter correctement les successions et prendre conscience que la succession est un levier commercial (recyclage, capter les avoirs extérieurs). ”*David B. – 06/11/2015

## FISCALITE VALEURS MOBILIERES ET ASSURANCE-VIE

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Appréhender les différentes fiscalités applicables et leurs incidences
- Se sentir à l'aise dans le calcul d'impôt

### Programme :

- Les différents revenus
- Notion de foyer fiscal
- Calcul de l'impôt
- Revenus des capitaux mobiliers
- Fiscalité des plus-values
- Fiscalité des rentes
- Charges déductibles
- Réductions et crédits d'impôt
- Revenus fonciers

**Durée :** 2 jours

*" Bonne animation, donne beaucoup de cas pratiques, formation opérationnelle. "*

Mathieu L. – 15/01/2016

## FISCALITE : MODIFICATIONS LOI DE FINANCES

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Appréhender les modifications fiscales pour l'année
- Déterminer les meilleures attitudes à tenir vis-à-vis de nos clients
- Etre capable d'expliquer les incidences de ces nouveautés fiscales

### Programme :

- Les fondamentaux de la fiscalité du particulier
- Rappel des règles applicables
- Les modifications de la Loi de finances
- Les incidences pour nos clients
- Exercices et calculs

**Durée :** 1 jour

*" Formation qui répond totalement à mes attentes, beaucoup d'exemples qui viennent appuyer la théorie, explications très claires. "*

Adeline B. – 15/01/2016

## MARCHES FINANCIERS

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Appréhender les différents instruments financiers
- Comprendre la fiscalité de ces supports
- S'approprier les caractéristiques techniques
- Apprendre à se positionner en termes de conseils

**Programme :**

- Organisation des marchés de capitaux
- Règlementation, MIF, devoir de conseils
- Fonctionnement des marchés de capitaux, de taux
- Marché monétaire, obligataire, actions
- OPCVM
- Trackers, warrants et TSR
- Fiscalité des supports
- Instruments financiers

**Durée :** 3 jours

*“ Une bonne gestion de l’attention et des travaux en groupe qui anime les sujets et permettent de bien retenir les essentiels et apporte une bonne convivialité en même temps et une implication de chacun. ”*  
Ségolène P. – 29/01/2016

## PREVOYANCE : UN LEVIER COMMERCIAL

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Identifier les couvertures des régimes obligatoires en termes de prévoyance
- Identifier les conséquences lors de la survenance d'un sinistre
- Appréhender les différentes solutions individuelles
- S'approprier les caractéristiques techniques et fiscales des contrats de prévoyance

**Programme :**

- Les régimes obligatoires et leurs couvertures
- Les conséquences immédiates et futures d'un sinistre
- Les solutions individuelles
- Les aspects techniques et fiscaux des solutions individuelles

**Durée :** 2 jours

*“ Formation enrichissante. Formation interactive avec une bonne participation de tous et de bons échanges enrichissants. ”*

Gwendoline A. – 03/02/2016

## COMMENT VENDRE LA RETRAITE ?

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Devenir un convaincu de l'utilité de se constituer un complément de revenus
- Appréhender les besoins de nos clients
- Redécouvrir l'utilité de la rente viagère
- Maîtriser les différentes possibilités de compléments de revenus

### Programme :

- Le régime de base, généralités
- Les régimes complémentaires
- Travail sur le « manque à gagner »
- PERP / MADELIN / PERCO, quelles solutions ?
- Les différentes catégories de rentes
- La problématique retraite auprès de nos clients patrimoniaux

Formation  
« Phare »

**Durée :** 2 jours

*“ Formateur d'une très grande qualité qui arrive, malgré un sujet complexe, à faire participer chacun et rendre ainsi cette formation très enrichissante sur la plan professionnel mais aussi personnel.  
Merci. ”*

Joris M. – 15/01/2016

## VENDRE LA DEPENDANCE

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Comprendre l'environnement socio-économique, juridique et technique de l'assurance dépendance en France
- Appréhender les besoins et analyser les offres proposées par le marché
- Maîtriser et évaluer le risque

### Programme :

- Les enjeux de la dépendance
- Législation et perspectives d'évolution (le 5<sup>ème</sup> risque)
- Dépendance et caractéristiques techniques
- Offres du marché
- Identifier le besoin
- Exercice pratique : tarification

**Durée :** 1 jour

*“Très bonne connaissance et pédagogie du formateur.”*

Pauline A. – 15/11/2013



## LA PREVOYANCE COLLECTIVE

**Public concerné :** Professionnels de l'assurance de personnes

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Prendre conscience du niveau de prestations du régime de base afin de mieux proposer la prévoyance
- Comprendre les options pour l'employeur et les incidences pour les salariés
- Appréhender l'application des règles fiscales et sociales des cotisations et prestations

**Programme :**

- Les niveaux de prestation de la sécurité sociale
- Couverture complémentaire : quelles obligations pour l'employeur ?
- Loi de mensuralisation en cas d'arrêt de travail, convention collective des cadres, accords de branche
- Mise en place/modification du régime de prévoyance dans l'entreprise
- Les différentes prestations possibles, les garanties les mieux adaptées aux salariés ?

**Durée :** 2 jours

*“ Excellent formateur qui a su développer le sujet sur plusieurs aspects. Beaucoup de pédagogie et d'écoute. Ateliers intéressants et participatif. ”*  
Amal G. – 08/04/2016

## LA MISE EN PLACE D'UN CONTRAT COLLECTIF D'ENTREPRISE

**Public concerné :** Professionnels de l'assurance de personnes

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Maîtriser éléments fondamentaux des assurances collectives et leur mise en place dans l'entreprise

**Programme :**

- Les Statut de l'entreprise et de son dirigeant
- Prestations en nature du Régime Obligatoire
- Prestations en espèces du Régime Obligatoire
- Mise en place du contrat collectif dans l'entreprise
- Les solutions d'entreprise
- Les atouts d'une protection complémentaire d'Entreprise
- Etude de cas

**Durée :** 2 jours

*“ Très bonne formation, le formateur a été à l'écoute et a su nous intéresser tout au long de la formation. ”* Pamela H. – 07/04/2016

## IARD MULTIRISQUE HABITATION

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Connaître le contenu et les garanties du contrat multirisque habitation
- Comprendre les différentes garanties du contrat multirisque habitation
- Appréhender le fonctionnement du règlement des sinistres

**Programme :**

- Garanties du contrat incendie
- Valeurs d'assurance et règles particulières
- Assurance des dommages matériels
- Assurance des dommages immatériels
- Assurance de responsabilité
- Tarification
- Sinistres

**Durée :** 2 jours

*" Formation qui répond totalement à mes attentes, beaucoup d'exemples qui viennent appuyer la théorie, explications très claires. "*  
Adeline B. – 15/01/2016

## IARD CONTRAT AUTOMOBILE

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Connaître le contenu et les garanties du contrat automobile
- Comprendre les différentes garanties du contrat automobile
- Appréhender le fonctionnement du règlement des sinistres

**Programme :**

- Objet du contrat
- Formules
- Souscription
- Tarification (CRM)
- Règlement des sinistres
- Résiliation

**Durée :** 2 jours

*" Bonnes explications, formateur à l'écoute des questions. Alternance des exercices d'un bon timing "* Thomas S. 15/01/2016

## IARD GARANTIES DIVERSES

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Connaître le contenu et les garanties des contrats responsabilité civile, GAV et protection juridique
- Comprendre les différentes garanties des contrats responsabilité civile, GAV et protection juridique
- Appréhender le fonctionnement du règlement des sinistres

**Programme :**

- **La responsabilité civile**
  - Les bases légales de la responsabilité civile
  - L'assurance de la responsabilité civile
- **Le contrat GAV**
  - Le marché
  - L'indemnisation
  - La souscription
  - L'argumentation
- **La protection juridique**

**Durée : 2 jours**

*“ Le formateur est un homme de terrain, qui sait de quoi il parle, cela apporte un réel plus. ”*  
Jérémy T. – 29/01/2016

## IARD CONTRAT SANTE

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Connaître le contenu et les garanties du contrat santé
- Comprendre les différentes garanties du contrat santé

**Programme :**

- **La complémentaire Santé**
  - Le contexte
  - Les régimes obligatoires
  - L'offre, les formules
- **Les règles de souscription**
- **L'argumentation**

**Durée : 2 jours**

*“ Formation intéressante que je vais transmettre à mes collègues à mon retour. ”*  
Isabelle B. – 04/02/2016



# Et pour le MARCHE DES PROFESSIONNELS :

Une offre spécifique de  
10 modules  
avec possibilité de  
« filières ».



## ENVIRONNEMENT JURIDIQUE, FISCAL ET SOCIAL

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Module d'entrée en filière ne nécessitant pas de pré-requis spécifiques

**Objectifs :** A l'issue de cette formation les participants seront capables d'identifier les caractéristiques essentielles de chacun des sous-segments de marché : artisans, commerçants, professions libérales et Micro-entreprises.

### Programme :

- Les enjeux du marché des professionnels
- Rappels fiscaux sur les régimes d'imposition
- Le statut d'artisan, ses spécificités
- Le statut de commerçant
- Le bail commercial et les principales formes de baux
- Les professions libérales
- Le régime social des professions indépendantes
- Loi Madelin, PERP et Epargne salariale
- Les structures spécifiques...

**Durée :** 2 jours

*“ Formation très bien conduite et très constructive due au bon professionnalisme de l'animateur. ”* Isabelle A. – 26/06/2015

## PRE-REQUIS COMPTABLES

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Module pouvant être suivi par toute personne ne connaissant pas la documentation comptable des professionnels

**Objectifs :** A l'issue de cette formation les participants auront une connaissance suffisante des différents documents comptables des professionnels, de leur organisation et de leurs particularités pour aborder l'analyse financière

### Programme :

- Présentation des documents fiscaux de synthèse des professionnels
- Rappels fiscaux sur les régimes d'imposition
- 2033 : Le contenu du compte de résultat, le contenu du bilan et les postes sensibles
- Exercice de construction d'un bilan et d'un compte de résultat
- Approche des notions de fonds de roulement
- La liasse 2035 : présentation, lecture et contenu

**Durée :** 2 jours

*" Formation permettant d'aborder de « plus près » la fonction commerciale. "*  
Brigitte G. – 19/06/2015

## ANALYSE FINANCIERE DU PROFESSIONNEL

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Maîtrise des pré-requis comptables

**Objectifs :** A l'issue de la formation les participants sont en mesure de conduire une analyse financière simple et de monter une demande de concours

### Programme :

- Analyse du compte de résultat
- Analyse de la performance commerciale de l'entreprise et de sa rentabilité
- Analyse spécifique des résultats dans l'entreprise individuelle et la structure à l'IS
- Analyse de l'évolution du fonds de roulement et construction d'un plan de financement

**Durée :** 2 jours

*" Animateur pédagogue rendant cette formation vivante. "*  
Florian M. – 10/06/2015

## LE FINANCEMENT DES PROFESSIONNELS

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Aisance dans l'analyse financière

**Objectifs :** A l'issue de cette formation les participants sont en mesure de décider des principaux modes de financement à utiliser pour leurs clients professionnels

**Programme :**

- Présentation schématique des circuits de financement de l'entreprise
- Les concours court terme et leur mode de remboursement
- Mobilisation du poste clients
- Détermination d'un encours de mobilisation
- Calcul d'un bordereau d'escompte
- Procédures spécifiques de mobilisation
- Crédits de trésorerie et découvert
- Crédit bail et location financière

**Durée :** 2 jours

*" Formation très utile au quotidien avec un formateur très compétent et qui nous a permis de tout assimiler de manière simple et efficace, Très satisfaisant. "* Suzy D. – 10/06/2015

## LES GARANTIES DES CREDITS AUX PROFESSIONNELS

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Connaissance de l'analyse financière et des modes de financement

**Objectifs :** A l'issue de la formation les participants sont en mesure de négocier avec leurs clients les garanties usuelles sur le patrimoine privé et professionnel du client

**Programme :**

- Rôle des garanties dans une décision d'octroi de crédit à un professionnel
- Garanties réelles portant sur le patrimoine professionnel de l'entrepreneur
- Sûretés personnelles, caution et garantie autonome
- Nouvelles sources de garantie dans les engagements : subrogation
- Précautions à prendre
- Formalisme des prises de garanties

**Durée :** 1 jour

*" Bonne formation, très bon formateur, très pédagogue, très dynamique. "* William D. – 10/06/2015

## LA GESTION DU PATRIMOINE DU PROFESSIONNEL

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Bonne connaissance d'ensemble du marché des professionnels

**Objectifs :** A l'issue de la formation, les participants sont en mesure d'établir un lien entre la gestion de patrimoine du professionnel et la gestion du patrimoine professionnel dans le cadre de la double relation.

### Programme :

- Choix de la structure juridique et ses conséquences
- Séparation des actifs professionnels et privés
- Regroupement des cabinets libéraux
- Transformation de l'entreprise individuelle en société
- Préparation à la retraite : les solutions
- Défisicalisation et préparation à la retraite
- Gestion de patrimoine et régimes matrimoniaux

**Durée :** 2 jours

*" Echanges nombreux et intéressant, des petits plus pour faire la différence au quotidien. "*  
Jonathan C. – 10/06/2015

## L'APPROCHE COMMERCIALE DU PROFESSIONNEL

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances  
**Pré-requis :** Bonne connaissance générale du marché des professionnels sur le plan technique

**Objectifs :** A l'issue de cette formation les participants sont en mesure de mener un entretien de découverte méthodique et de faire les premières propositions de solutions en ayant les bases de la négociation.

### Programme :

- Attentes du professionnel
- Prise de rendez-vous par téléphone
- Entretien de prospection sur des cibles différentes
- Rappel des principales techniques
- Introduction à la négociation

**Durée :** 2 jours

*" Très bonne animation, les échanges ont été nombreux et de qualité. "*  
Jonathan C. – 29/05/2015

## TRAINING SUR LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances

**Pré-requis :** Bonne connaissance générale du marché des professionnels sur le plan technique

**Objectifs :** A l'issue de cette formation les participants sont en mesure de réaliser une synthèse de tous les éléments étudiés au cours des six modules du parcours et d'en restituer les aspects technico-commerciaux

### Programme :

➤ Ce module constitue un lien naturel entre tous les éléments de la formation. Il permet une synthèse complète de tous les aspects vus durant le cycle. Les deux journées sont basées sur le traitement de cas pratiques, à partir d'une situation. Le participant devra rencontrer le client pour un tour d'horizon complet.

**Durée :** 2 jours

*"Explications simples, concises qui ont permis de faire la lumière sur beaucoup d'interrogations. Formateur très pédagogue, bon esprit en espérant le recroiser, Merci." William D. – 29/05/2015*

## ACCOMPAGNEMENT TERRAIN

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances

**Pré-requis :** Participation à l'ensemble de la filière de formation  
Ou module isolé sur des chargés de clientèle en poste depuis plusieurs années

**Objectifs :** A l'issue de cet accompagnement les participants sont en mesure de vérifier l'adéquation entre la partie théorique et la mise en application de l'ensemble du parcours de formation

### Programme :

➤ Le formateur prend en charge les participants et organise avec eux les prises de rendez-vous. La première journée s'organise en deux temps : - Le matin, le participant travaille son organisation générale. - L'après-midi est consacrée à des entretiens en binômes. A l'issue de la journée, un rapport de synthèse est établi. La deuxième journée s'organise de la même façon, mais plus axée sur la prospection.

**Durée :** 2 x 1 jour

*"Formation permettant d'aborder facilement le sujet avec nos clients, animateur dynamique qui donne la parole aux participants." Sabbah G. – 29/05/2015*



## SOUTENANCE FINALE

**Public concerné :** Tous salariés en banque et/ou assurances

**Pré-requis :** Participation à l'ensemble de la filière de la formation

**Objectifs :** Etre en mesure de présenter un dossier complet devant un jury, un comité de crédit, en mettant en évidence tous les aspects de la relation

**Programme :**

- Les participants reçoivent, quinze jours avant la soutenance, un dossier complet qu'ils peuvent travailler seuls ou en sous-groupes. Le jury campe une instance de décision et pose des questions complémentaires, permettant un retour sur l'ensemble des modules et de juger des acquis du participant. Il ne s'agit en aucune sorte d'un jury d'examen, mais d'une soutenance de cas de fin de filière, devant un jury bienveillant, prompt à aider le collaborateur et non à le juger.

**Durée :** 2 heures par participant, incluant un temps de préparation

*" Formation très enrichissante. Les sujets sont abordés avec des cas concrets, ce qui la rend très intéressante et vivante. "*

Stéphanie O. – 22/05/2015

Deux systèmes  
Au choix

**TOUTES NOS FORMATIONS  
PEUVENT SE FAIRE EN  
« WEB-FORMATION »**

## Dans une salle virtuelle

Ou en complément d'une formation classique en salle  
**Plusieurs formats possibles : 45 minutes, une heure, deux heures (maximum)...**



**Jusqu'à 50 participants**  
**dans la même salle virtuelle**

## GESTION DES INCIVILITES DES CONFLITS, DE LA VIOLENCE

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...  
**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Mettre en perspective agressivité et incivilités
- Connaître les étapes de la gestion d'une insatisfaction
- Détecter en amont les risques d'agressivité ou d'incivilité
- Prévenir les risques d'agressivité ou d'incivilité

### Programme :

- La méthode « CARTES » : Canaliser ses émotions - Appréhender la difficulté - Reformuler - Tester - Evaluer ensemble les solutions - Sortir Gagnant/Gagnant
- Canaliser ses émotions
- Ecouter, reformuler, convaincre, apporter des solutions

**Durée :** 1 jour (possibilité en deux jours avec mise en place de jeux de rôle sur le jour 2)

*"Très bonne formation pour un meilleur travail sur soi-même. L'intervenant de la formation était parfait. Cette formation a été très intéressante et enrichissante."* Stéphanie V. – 07/06/2013

## GESTION DU STRESS

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...  
**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Diagnostiquer les causes réelles de son stress
- Evaluer les effets du stress sur soi
- Savoir se détendre et retrouver un calme intérieur
- Mieux savoir gérer les émotions et les réguler dans sa communication
- Développer la confiance en soi par une meilleure gestion du stress

### Programme :

- Qu'est-ce que le stress ?
- Identifier ses sources de stress et ses réactions personnelles
- Travail sur la pensée
- Travail sur les émotions
- Travail sur le corps

**Durée :** 1 jour

*"Très intéressant à titre professionnel comme à titre personnel. Excellente formation « anti - stress ».* Marianne B. – 28/05/2013

## COMMUNICATION

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Prendre conscience de sa communication
- Identifier les pistes d'amélioration possibles sur lesquelles l'individu peut agir

**Programme :**

- **La communication verbale**
  - Règles du langage
  - Parler V.R.A.I.S.
  - Parler juste
- **La communication non-verbale**
  - Langage du corps
  - Langage des yeux
  - La perception

**Durée :** 1 jour

*"Formation très intéressante et différente de celles déjà effectuées sur la communication."* Sylvie H. – 14/09/2012

## GESTION DES INCIVILITES, DU STRESS ET COMMUNICATION

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Mettre en perspective agressivité et incivilités
- Connaître les étapes de la gestion d'une insatisfaction
- Diagnostiquer les causes réelles de son stress
- Evaluer les effets du stress sur soi
- Prendre conscience de sa communication

**Programme :**

- **La méthode « CARTES » :** Canaliser ses émotions - Appréhender la difficulté - Reformuler - Tester - Evaluer ensemble les solutions - Sortir Gagnant/Gagnant
- Qu'est-ce que le stress ?
- Identifier ses sources de stress et ses réactions personnelles
- La communication verbale et non-verbale

**Durée :** 3 jours

*"Merci pour votre intervention ! La formation était très intéressante et nous pousse à un travail, une réflexion personnelle utile pour l'avenir, Bon retour !"* Stéphanie D. – 10/03/2016

## GESTION DU TEMPS

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Identifier les conséquences d'une gestion du temps inappropriée
- Identifier les voleurs de temps
- S'approprier les principes de gestion du temps
- Rationaliser la gestion de son temps et acquérir les bons réflexes
- S'approprier des méthodes et des outils de gestion du temps pour les mettre en œuvre

**Programme :**

- Identifier les pertes de temps dans son quotidien
- Autodiagnostic « bilan de la gestion du temps »
- Les principes de la gestion du temps
- Se fixer un objectif MALIN
- Les dérives du temps spontanées
- Distinguer Urgent et Important
- Savoir dire non, méthodologie

**Durée :** 2 jours

*“Très concret – Pragmatique. Beaucoup d'éléments faciles à réutiliser au quotidien à notre poste de travail.”*

Annouck S. – 12/02/2013

## ENTRETIEN TELEPHONIQUE LES FONDAMENTAUX

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Optimiser l'outil téléphonique dans le cadre de son activité quotidienne
- Comprendre et intégrer les composantes de la communication téléphonique
- Identifier les bonnes et les mauvaises pratiques au téléphone
- Maîtriser l'enchaînement des phases de l'entretien téléphonique

**Programme :**

- Composantes de la communication par téléphone
- Les règles du langage, les pollueurs verbaux
- Parler V.R.A.I.S (Volume, rythme, articulation, intonation, sourire)
- La gestion des émotions, l'assertivité, reconnaître les mécanismes psychologiques
- Les différentes typologies clients

**Durée :** 2 jours (possibilité en 2+1 avec une journée de suivi)

*“ Bon formateur et animateur, organisé pour faire participer l'équipe, exemples concrets et clairs. Très bonne pédagogie, très agréable et disponible. ”*

Pauline M. – 01/04/2016

## ENTRETIEN TELEPHONIQUE GESTION DES CONFLITS ET DU STRESS – NIVEAU II

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...  
**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Gérer les situations difficiles
- Identifier les bonnes pratiques pour une gestion optimale de l'interaction conseiller-client
- Approfondir la maîtrise de soi dans la gestion des situations difficiles
- Améliorer son aisance relationnelle
- Développer sa confiance en soi par une meilleure gestion de son stress

### Programme :

- La qualité relationnelle « esprit de service »
- La méthode « CARTES » pour gérer le conflit
- Traiter les objections, convaincre
- Gestion du stress : travail sur la pensée, les émotions et le corps
- Jeux de rôles sur les clients difficiles

**Durée :** 2 jours (possibilité en 2+1 avec une journée de suivi)

*“ Très bonne formation, le formateur a été à l'écoute et a su nous intéresser tout au long de la formation. ”* Paméla H. – 07/04/2016

## ENTRETIEN TELEPHONIQUE GESTION DES CONFLITS ET DU STRESS – NIVEAU III

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...  
**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Reconnaître ses émotions pour anticiper et mieux gérer son stress au quotidien
- Gérer sa communication au quotidien
- Apprendre comment son interlocuteur fonctionne pour mettre en place des attitudes adaptées

### Programme :

- Les attitudes de son interlocuteur
- Le fonctionnement de l'individu
- Les schémas individuels
- Exercice : Perception et reconnaissance
- La relation avec l'autre (les autres)

**Durée :** 2 jours

*“Formation très très intéressante sur le sujet du stress.”*

Lysiane J. – 12/09/2012

## REMISE A NIVEAU EN ORTHOGRAPHE

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun



**Nouveau**

**Objectifs :**

- Savoir reconnaître et corriger ses propres fautes d'orthographe
- Éviter les pièges courants de la langue française
- Retrouver confiance en soi à l'écrit

**Programme :**

- Les fondamentaux de l'orthographe
- Les règles de grammaire usuelles
- Le cauchemar des participes passés et des accords
- Vocabulaire : les confusions récurrentes

**Durée :** 2 jours

*" Cette formation pour ma part a été très enrichissante. "*

Danielle T. – 08/04/2016

## REMISE A NIVEAU EN ANGLAIS – ITALIEN - ESPAGNOL

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Retrouver les automatismes
- Se remettre à parler la langue choisie
- Revoir les règles de base
- Echanger en groupe sur les pratiques

**Programme :**

- Jeux de rôle et sketches dans la langue
- Règles de base : les verbes, le vocabulaire
- Animer une conversation
- Possibilité de vocabulaire spécifique « métier »

**Durée :** 2 jours (ou au choix par modules de deux heures en début de soirée)

*" Formation très intéressante et surtout utile pour notre quotidien. "*

Emile C. – 15/09/2011

## REUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Définir le rôle et les missions des agents d'accueil
- Faire de l'accueil un acte de communication fort
- Gérer les situations difficiles et les incivilités
- Prendre conscience des mots et postures à éviter
- Développer, construire une relation adaptée et dynamiser son professionnalisme

### Programme :

- Atelier réflexion sur « qu'est-ce-que l'accueil ? »
- Développer l'esprit de service – L'accueil et le téléphone, vitrine de l'établissement
- La communication verbale (en face à face et au téléphone)
- Travail sur la voix (adopter un parler V.R.A.I.S.)
- Parler juste, les bons mots, les bonnes formulations
- La communication non-verbale
- Prévenir le phénomène agressif

**Durée :** 2 jours

*"Merci au formateur pour son professionnalisme et sa disponibilité. Je vais inciter mes collègues de travail à participer à cette formation. "*  
Philippe L. – 29/06/2012

## FORMATION DE FORMATEURS DEBUTANTS

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Savoir concevoir, préparer, animer, évaluer une action de formation
- Éveiller et maintenir l'intérêt des participants
- Utiliser les techniques pédagogiques adaptées
- Animer avec aisance

### Programme :

- Le rôle et les fonctions du formateur
- Définition et choix des méthodes pédagogiques appropriées
- Les étapes de la conception d'une action de formation
- Animer une séquence de formation
- Évaluer la formation

**Durée :** 3 jours

*"Tous les points et questions en attente ont été abordés, très bonne formation, animée et constructive."*

Laëtitia V. – 21/05/2013

## FORMATION DE FORMATEURS OCCASIONNELS

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...  
**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Savoir concevoir, préparer, animer, évaluer une action de formation
- Éveiller et maintenir l'intérêt des participants
- Faciliter compréhension et mémorisation
- Utiliser les techniques pédagogiques adaptées
- Animer avec aisance

### ➤ Programme :

- Structurer son action de formation
- Choisir et concevoir des supports adaptés
- Animer une séquence
- Identifier les différents supports (e-learning, rapid-learning, web formation...)

**Durée :** 3 jours

*"Formateur très pédagogique et très ouvert au dialogue. Très bonne formation. "*

Dalhila C. – 22/02/2013

## FORMATION DE FORMATEURS CONFIRMES

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...  
**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Susciter une dynamique de groupe positive
- Développer des formations pro-active
- Comprendre la psychologie du groupe
- Utiliser les techniques pédagogiques avancées
- Animer avec professionnalisme

### Programme :

- Les facteurs de succès pour réussir sa formation
- Prendre efficacement la parole
- Les moments clés de l'animation
- La dynamique du groupe et les situations difficiles
- Identifier son style d'animation

**Durée :** 3 jours

*" Groupe agréable. Possibilité de communiqué et d'avancer sans jugement de valeur que ce soit de la part du groupe ou de l'animateur. "*

Brigitte S. – 25/04/2016



## BIEN PREPARER SA RETRAITE

**Nouveau**

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Connaître la marche à suivre pour préparer son dossier retraite
- Envisager positivement sa retraite et s'y préparer mentalement
- Se donner un plan d'action individuel

### Programme :

- **La préparation administrative**
  - Relevé de situation individuelle
  - Démarches à effectuer
  - Montant de la retraite
  - Régime fiscal et social des retraites
- **Les fondamentaux du droit de la famille et du patrimoine**
- **La préparation comportementale personnelle**
  - Changer son regard sur la retraite
  - Préparer un nouveau projet de vie

**Durée :** 2 jours

*"Très bonne formation, avec un animateur convivial, convaincant et compétent."*

Rémy P. – 23/10/2013

## DEVENIR TUTEUR

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Savoir se positionner en tant que tuteur
- Reconnaître ses propres compétences et les partager
- Analyser les situations de travail les plus formatrices
- Etre en mesure d'évaluer pour faciliter la progression

### Programme :

- Analyse de la fonction de tuteur
- Comment mettre en place un tutorat réussi ?
- Les besoins de l'apprenant
- Transmettre son savoir
- Comment accompagner l'acquisition de compétences ?

**Durée :** 2 jours

*"C'est rassurant d'avoir plus de formations de ce genre. Merci pour ce que j'ai appris de cette journée."*

Nathalie K. – 08/10/2013

## MOTIVER ET ANIMER SON EQUIPE – LES FONDAMENTAUX

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Identifier les dimensions du management et leurs outils
- S'approprier les caractéristiques et les fonctions du manager
- Appréhender les différents entretiens et leur mise en œuvre
- S'approprier les mécanismes de la délégation

### Programme :

- Les dimensions du management et leurs outils
- Les fonctions du manager
- Les caractéristiques du manager
- Les clés de la motivation
- La délégation

**Durée :** 3 jours

*"Formation bien adaptée et enrichissante. Le formateur était à l'écoute de chacun d'entre-nous. Bonne chronologie dans les différents exercices."*

Jocelyne P. – 25/09/2012

## MOTIVER ET ANIMER SON EQUIPE – PERFECTIONNEMENT

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Identifier les différentes typologies de collaborateurs
- S'approprier les clés de la motivation
- Acquérir des techniques et outils pour mener un entretien individuel de motivation
- Optimiser sa communication, outil de management
- Conforter les acquis par la mise en œuvre

### Programme :

- Les typologies de collaborateurs
- Le management situationnel
- Les clés de la motivation
- Les fondamentaux de la communication, outil de l'entretien
- L'entretien de motivation

**Durée :** 2 jours

*"Formation excellente ayant pour but de prendre du relief techniquement et en terme de conseil."*

Avéline G. – 20/09/2012

## ANIMER ET CONDUIRE UNE REUNION

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Identifier les différents type de réunion et leur style d'animation
- S'approprier les techniques de préparation d'une réunion
- Identifier le rôle des participants
- S'approprier les fonctions de l'animateur
- Acquérir les outils pour être un animateur efficace

### Programme :

- Les différents types de réunion
- Les styles d'animation et leurs impacts sur les participants
- La préparation de la réunion
- Mise en œuvre d'une animation de réunion

**Durée :** 2 jours

*"A permis d'approfondir les connaissances et d'en acquérir de nouvelles."*

Virginie B. – 18/09/2012

## FAIRE PASSER UN ENTRETIEN D'EVALUATION

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- Appréhender le cadre réglementaire de l'entretien d'évaluation
- S'approprier les fondamentaux de la conduite d'un entretien
- Identifier les mécanismes et les outils d'une communication efficace
- Conforter les acquis par la mise en œuvre

### Programme :

- Le cadre réglementaire de l'entretien d'évaluation
- Les fondamentaux de la communication en entretien
- L'entretien d'évaluation de sa préparation à sa conclusion et son suivi
- Mise en situation

**Durée :** 2 jours

*"Formation très vivante, animateur à l'écoute, exemples de cas concrets, sketches très profitables à la formation."*

Katen P. – 31/05/2013

## METHODES DE VENTE LES FONDAMENTAUX

**Public concerné :** Tous salariés en Bancassurance et entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Appréhender les fondamentaux d'une activité commerciale efficace
- S'approprier les étapes d'un entretien structuré
- S'approprier les items d'une découverte approfondie
- Conforter les acquis par la mise en situation

**Programme :**

- L'activité commerciale et ses différents domaines
- La structure de l'entretien et le respect des phases
- Les outils de la découverte (questionnement, écoute...)
- La validation de la méthode de vente
- Mise en situation et débriefing

**Durée :** 2 jours

*"Les formateurs étaient intéressants dans leurs façons de faire comprendre le thème."*  
Francette V. – 25/01/2013

## METHODES DE VENTE PERFECTIONNEMENT

**Public concerné :** Tous salariés en Bancassurance et entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Analyser sa pratique pour déterminer ses points forts et ses points d'effort
- S'approprier les techniques de la découverte
- Appréhender les clés d'une communication interpersonnelle efficace
- Conforter les acquis par la mise en œuvre

**Programme :**

- Analyse des pratiques par l'échange
- Les outils de découverte structurants
- Les compétences managériales et les outils de pilotage
- Mise en situation et débriefing

**Durée :** 2 jours

*"La formation a été très bien animée.  
Formation très intéressante."*  
Christine L. – 25/09/2012

## NEGOCIATION LES FONDAMENTAUX

**Public concerné :** Tous salariés en Bancassurance et entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Préparer sa négociation commerciale
- Réussir le face à face de négociation
- Faire face aux tentatives de déstabilisation de l'interlocuteur
- S'affirmer dans les situations de négociation difficiles

**Programme :**

- La négociation dans le processus commercial
- Faire la différence entre vendre et négocier
- Préparer sa négociation commerciale
- Objectifs et bonnes pratiques
- Les 5 clés de la négociation

**Durée :** 2 jours

*"A permis d'approfondir les connaissances et d'en acquérir de nouvelles. "*

Virginie B. – 18/09/2012

## NEGOCIATION PERFECTIONNEMENT

**Public concerné :** Tous salariés en Bancassurance et entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Acquérir la confiance en soi nécessaire pour réussir ses négociations
- Repérer et agir sur les acteurs de la négociation
- Élaborer et mettre en œuvre sa tactique de négociation
- Garder le cap face à des négociateurs difficiles

**Programme :**

- Faire face aux pièges de la négociation
- La relation à l'autre dans l'entretien de négociation
- S'affirmer en négociation commerciale
- Préparer sa tactique de négociation
- Faire valoir ses arguments avec assertivité

**Durée :** 2 jours

*"Tout me semble utile, le temps a passé très vite, Merci. "*

Monique J. – 29/06/2012

## PROSPECTION

**Public concerné :** Tous salariés en Bancassurance et entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- S'organiser pour mener efficacement une action de prospection
- Savoir prendre des rendez-vous de prospection qualifiés
- Détecter ou faire émerger les besoins du prospect
- Adopter une communication agréable face aux difficultés de la prospection

**Programme :**

- Préparer une action de prospection (cibles, fichiers...)
- Choisir ses moyens de prospection
- Qualifier ses prises de rendez-vous
- Le premier entretien prospect en face à face
- Comment mettre en place une dynamique de prospection ?

**Durée :** 3 jours (2 jours sur la prospection et la prise de RDV et 1 jour sur l'entretien de vente)

*"Formation vivante, nombreux échanges enrichissants. "*

Valérie B. – 06/03/2012

## RECOMMANDATION

**Public concerné :** Tous salariés en Bancassurance et entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

- Faciliter la prospection et développer le portefeuille clients par la recommandation
- Être reconnu comme un acteur de développement
- Fidéliser les clients de son portefeuille

**Programme :**

- Différencier prescription et recommandation
- Communication : Établir le rapport et utiliser la synchronisation
- Partenariats, comment les utiliser ?
- Les méthodes pour obtenir de la recommandation

**Durée :** 1 jour

*"A permis de compléter et d'appréhender une démarche commerciale en dégonflant les craintes. "*

Philippe P. – 09/02/2012

## BUREAUTIQUE TECHNIQUES DE BASE

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- **Excel :**
  - Réaliser des tableaux simples
  - Mise en forme d'un fichier client – niveau I
- **WORD :**
  - Réaliser des mailings
  - Réaliser des publipostages à partir du fichier client

### Programme :

- Les fondamentaux bureautique
- Les différents formats (jpg, bmp, pdf...)
- Envoyer un fichier joint
- Excel - notions de base
- Mise en forme du fichier client
- Réalisation d'une facture
- Word - notions de base
- Réalisation de publipostage à partir du fichier client

**Durée :** 2 jours

*"Qualité de l'animateur, disponibilité, écoute, compétences..."*

Frédéric S. – 31/05/2013

## BUREAUTIQUE PERFECTIONNEMENT

**Public concerné :** Tous salariés quelque soit le domaine d'activité, milieu médical, Bancassurance, entreprises diverses...

**Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

- **Excel :**
  - Réaliser des tableaux « dynamiques »
  - Mise en forme d'un fichier client – niveau II
- **WORD :**
  - Réaliser des courriers « dynamiques »
  - Réaliser des publipostages à partir du fichier client

### Programme :

- Télécharger un logiciel
- Excel - réalisation de tableaux « dynamiques »
- Excel - notions complémentaires
- Word - notions complémentaires
- Exercices pratiques « Excel »
- Exercices pratiques « Word »
- Approche PowerPoint
- Découverte de la visionneuse

**Durée :** 2 jours

*"Très bonne formation. Le traitement des questions / réponses en collectif est très instructif."*

Christine F. – 22/03/2013



## Notre offre de formations à distance : Le Blended-Learning

Le **Blended-learning**, est un dispositif alliant différents modes, afin d'offrir au participant une formation complète.

Le mot « **Blended learning** » vient de l'anglais : «blend » qui signifie mélange, et « learning » signifie apprentissage.

**RACEM FORMATION** avec ses solutions « **Blended learning** » permet donc d'associer des formations avec l'ordinateur, des rapid'Learning, des E-Learning, du mobile-Learning et des formations en présentiel.

*Note : le Blended-Learning ne remplace pas le présentiel, dans certains cas, il peut être un complément intéressant.*



## GESTION DES INCIVILITES, DU STRESS ET COMMUNICATION

### Un parcours complet de 6 WEB

#### Objectifs :

- Mettre en perspective agressivité et incivilités
- Connaître les étapes de la gestion d'une insatisfaction
- Diagnostiquer les causes réelles de son stress
- Evaluer les effets du stress sur soi
- Prendre conscience de sa communication

#### Programme :

4 modules WEB Formation et une journée en présentiel.

- 1) – **WEB N°01**, Optimiser les échanges (communication)
- 2) – **WEB N°02 et WEB N°03**, Gérer les échanges difficiles (agressivité et « pression »)
- 3) – **WEB N°04**, Gérer les situations difficiles (réelles difficultés rencontrées)
- 4) – **WEB N°05 et WEB N°06**, Gérer son stress pour mieux appréhender les échanges difficiles
- 5) – Journée récapitulative en présentiel.

## GESTION DES INCIVILITES, DU STRESS ET COMMUNICATION

### Un parcours complet de 6 WEB

(suite)



**Durée de chaque classe virtuelle : 1 heure trente maximum.**

**Durée du présentiel (en option) : 1 journée.**

**Souplesse :** Chaque participant peut assister à une ou plusieurs classes virtuelles (à définir avec le management ou l'équipe formation).

**Coût :** sur mesure, en fonction de la demande (devis préalable)  
**Contactez notre service commercial.**

*“ Formation sur l'incivilité enrichissante, apportant des solutions parfois oubliées !! La gestion du stress, que du bonheur, journée « ZEN ». L'effort des fiches test sont agréables et surprenantes au vue des résultats. Bonne remise en question, formateur plein d'humour, agréable, le temps passe vite... trop vite. ”*

Marie Claire G. – 10/05/2016

## RAPID'LEARNING

### Objectifs :

- Eveiller le participant sur un thème choisi
- Mettre l'apprenant en condition d'écoute et de compréhension
- Anticiper sur la réussite de la formation en présentiel

### Programme :

- Le principe du Rapid'Learning est justement d'être rapide, de permettre au participant la réalisation sans mobiliser trop de temps sur le lieu de travail ou en dehors
- Il s'agit de modules « courts » de 15 et 20 minutes
  
- Thèmes possibles :
  - Sans limitation

**Durée :** 15 à 20 minutes

**Coût :** sur mesure, en fonction de la demande (devis préalable)  
*Contactez notre service commercial.*

## E-LEARNING

### Objectifs :

- Amener des connaissances au participant sur un thème choisi
- Mettre l'apprenant en condition d'écoute et de compréhension
- Anticiper sur la réussite de la formation en présentiel

### Programme :

- Le principe du E-Learning est d'être fait selon les disponibilités du participant, sur le lieu de travail ou en dehors
- Il s'agit de modules d'une heure à une heure trente selon le thème
  
- Thèmes possibles :
  - Sans limitation

**Durée :** Une heure à une heure trente

**Coût :** sur mesure, en fonction de la demande (devis préalable)  
*Contactez notre service commercial.*

## DEMARCHE PEDAGOGIQUE

RACEM adopte une démarche originale pour favoriser l'apprentissage en séminaire :

**Participative** : le participant est considéré comme **un acteur de sa formation**. Il a une expérience, un savoir-faire et des compétences sur lesquels le formateur et les autres participants peuvent s'appuyer. Le stagiaire est incité à formuler ce qu'il sait, ce qu'il sait faire, et comment il le fait. Les sessions deviennent non-statiques et permettent ainsi à chaque participant de se constituer au fur et à mesure de la formation **un « vivier de bonnes pratiques »**.

**Interactive** : elle favorise toute l'expérience personnelle du participant pour apprécier la situation et résoudre le cas avec ses compétences. Le travail coopératif et collectif est favorisé. Lors d'une approche avec des mises en situation (jeux de rôle), cette méthode pédagogique est indispensable. Pour les mises en situation, le débriefing s'attache essentiellement au côté positif, permettant une valorisation et une reconnaissance du stagiaire. **Ainsi le jeu de rôle est dédramatisé en devenant plus ludique.**

**Transmissive (narrative, déclarative)** : le support, le plus souvent PowerPoint, est essentiel pour la transmission de connaissances avec des contenus structurés sous forme d'exposé. Le support permet au participant de renforcer son apprentissage avec le côté visuel, **augmentant le pourcentage d'informations retenues** (j'entends, je participe, je parle ET je vois, donc j'écoute avec plus d'attention).

## METHODES PEDAGOGIQUES

☐ La formation met à disposition les moyens d'appréhender l'accompagnement des participants sous un angle **pratique** grâce à l'alternance des méthodes suivantes :

- 1.- Tour de table permettant à chacun de s'exprimer, de valider ses propres attentes et le contenu de la formation.
2. Questionnement et réflexion individuelle. Le participant est acteur de sa formation, se pose les bonnes questions et valide une démarche cohérente.
3. Des travaux en groupe et en sous-groupes permettent aux participants d'échanger sur les pratiques et de valider « entre pairs » les bonnes pratiques.
4. Exposé PowerPoint, la visualisation par l'image donne aux apprenants un pourcentage de ce qu'ils vont retenir beaucoup plus élevé.
5. Des jeux de rôles et des mises en situation, où l'objectif est **de capitaliser sur les bonnes pratiques**. Lors des jeux de rôles RACEM Formation, le but est de se centrer sur les points POSITIFS mis en œuvre par les participants.
6. L'accent est toujours mis sur le lien professionnel (tous les formateurs RaceM sont des opérationnels terrain).

☐ Un support de formation « le livret du participant » est remis à chaque stagiaire en début de formation. Il contient les « fondamentaux » des techniques acquises et est complété et enrichi par chacun au fur et à mesure du déroulé de l'animation.

☐ Pour chaque point important de la formation des fiches techniques viennent en appui, elles sont commentées en session et remises aux participants.



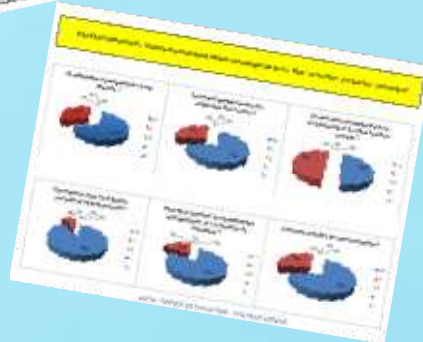
## EVALUATION ET SANCTION DE LA FORMATION

Lors des formations RACEM, il est remis à chaque participant une attestation de fin de formation précisant les objectifs pédagogiques et le contenu.

Une évaluation « à chaud » est réalisée pour avoir le ressenti des participants.

Une synthèse des évaluations est envoyée au service formation ou à la Direction de l'établissement.

RACEM FORMATION - Synthèse des évaluations		Date de la formation		Lieu de la formation		Formateur	
Objectifs	Contenu	Thème	Date	Lieu	Nom	Prénom	Titre
...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...



## NOUVEAUTES

Chaque participant à une formation RACEM bénéficie **gratuitement pendant trois mois** d'une « **Hotline par Mail** » en suivi de la formation et permettant un lien direct avec le formateur.

**[suiviformations@racem.fr](mailto:suiviformations@racem.fr)**

\*\*\*

Et pour rester en contact régulier,  
retrouvez toute notre actualité sur

**la page Facebook**

**« RACEM FORMATION ».**

## NOS VALEURS, NOS ENGAGEMENTS

**RACEM**, une entreprise à taille humaine où l'*échange*, la *rencontre* et le *partage* sont au cœur de notre activité, avec des engagements forts :

- Développer la **confiance en soi** des apprenants ;
- Faire intervenir des consultants-formateurs « **opérationnels de terrain** » ;
- Adapter chaque programme aux attentes des acteurs de la formation ;
- Réaliser **une évaluation complète** des sessions de formation : à chaud avec les participants, à froid plusieurs jours après avec le responsable...

**Des formations « sur mesure » :**

***Vous souhaitez mettre en place une action de formation ne figurant pas dans notre offre ?***

L'équipe RACEM se réunit et vous construit un programme sur-mesure, selon vos besoins et les attentes des participants.



## **RACEM FORMATION C'EST D'ABORD UNE EQUIPE !**

**Bruno REVILLER, Fondateur de RACEM**, formateur depuis 2000. Son parcours d'assurance dès 1989 lui permet, auprès de différentes compagnies (UAP, AXA, Mutuelle de l'Allier...) et dans différents postes (directeur d'agences, responsable du développement en assurances de personnes, responsable formation...), de développer une fibre commerciale et un savoir-faire.

Son expérience managériale et fonctionnelle lui confère l'aptitude nécessaire pour exercer des missions dans le cadre du conseil, de l'organisation, de l'accompagnement, et toutes problématiques d'équipes commerciales. Très attaché au développement personnel, au relationnel et à la communication, il met en place des formations sur la gestion des incivilités, la gestion des conflits, les fondamentaux du téléphone, le management ou encore des formations de formateurs.



**Paul DAVOY** : Commercial puis directeur d'un centre de profit, manager d'équipes commerciales, inspecteur en réseau salariés et d'agents généraux pendant une quinzaine d'années. Formateur concepteur de bagages pédagogiques pour des réseaux de banques et d'assurances depuis plus de 5 ans sur les domaines des techniques de vente, du management et du pilotage d'équipe. A participé à des missions d'accompagnement d'équipes commerciales et de directeurs d'agences en banques et assurances.

## NOTRE EQUIPE



**Frédéric BOUDET** : Responsable de pôle social.

Formateur et concepteur de bagage pédagogique pour des réseaux commerciaux ou des réseaux d'entreprises depuis plus de 10 ans. Domaines d'intervention : *Gestion du stress, gestion des incivilités et des conflits, gestion du temps, management, accompagnement d'équipes ou individuel (coaching), négociation / vente ...*



**Damien MAUCUIT** : Diplômé Européen d'Etude Supérieure en Ressources Humaines et BTS Gestion PME/PMI.

Domaines d'intervention : *Pilotage, animation et négociation des relations sociales. Mise en place de la politique de formation et optimisation du plan de formation.*



**Rémy MEZZETTA** : Après de nombreuses années

dans la vente et l'animation d'équipes au sein de grandes entreprises de service, Rémy est depuis 2001 consultant/formateur. Domaines d'intervention : *Développement personnel, management, accompagnement de responsables de service et de cadres dirigeants...*

## NOTRE EQUIPE



**Sébastien DUBUIS** : Expérience, colloque national

des Centres d'Enseignement des Soins d'Urgence, Unité d'Enseignement Universitaire sur la dynamique de groupe.

Formateur aux risques Nucléaire Radiologique Bactériologique et chimique, pédagogie du geste, gestes et Soins d'Urgence, Brevet National d'Instructeur de Secourisme.

Domaines d'intervention : *formation de formateurs, dynamique de groupe, pédagogie de formation ...*



**Hervé GEORGET** : Expérience, plus de 20 ans en tant que manager-formateur GAMEX/RAM (APRIA-RSA),

correspondant du CDIA. Domaines d'intervention : *Gestion du stress, gestion des incivilités, gestion des conflits, gestion du temps, management, prévention des risques, accompagnement d'équipes ou individuel.*

## LE SERVICE COMMERCIAL



**Elodie REVILLER** : Après avoir obtenu en 2012, une

licence professionnelle commerce/vente spécialité "management des relations commerciales", Elodie a rejoint l'équipe RACEM afin d'assurer le **développement et le suivi commercial.**

## CONTACT

Pour contacter,

**RACEM FORMATION**

09, chemin de Maltrait - 03000 AVERMES



**06.50.99.97.41**

Site Internet : [www.racem.fr](http://www.racem.fr)



Email : [brunoreviller@aol.com](mailto:brunoreviller@aol.com)

Retrouvez toute notre actualité sur  
[la page Facebook RACEM FORMATION](#)

SIRET 502 135 072 00010 - APE 8559 B

N° formation professionnelle : 83 03 03326 03

## LIVRE D'OR (Quelques extraits 2016)

*" Animateur au top, très sympathique. Beaucoup d'échanges, bonne ambiance, bonne journée. " Clara L. – 05/07/2016*

*" Je venais assister à cette formation dans l'inconnu sans trop savoir à quoi m'attendre. Les focus ont été faits sur des notions peu connues, pas connues ou oubliés. A recommander. Formateur : maîtrise certaine de son sujet avec des exemples concrets et de l'humour. " Hervé LB. – 17/06/2016*

*" Formateur très PRO dans le domaine assurance avec une pédagogie bien adaptée aux apprenants. Les 4 jours ont été ainsi faciles à supporter et toujours captivants. " Gilles B. – 17/06/2016*

*" Formation très enrichissante, à renouveler tous les ans. " Johanna M. – 30/05/2016*

*" A renouveler régulièrement. Remise en question. Résident et pour personnel soignant. Se protéger. " Nathalie S. – 30/05/2016*

*" Formateur vivant. ++ pour la culture générale et compétence à avoir vis-à-vis des clients. " Alexandre P. – 27/05/2016*

*" Formation qui m'a appris plein de choses concernant les successions, ce qui me permet d'être plus à l'aise. " Amélie L. – 27/05/2016*

*" Bonne formation, bonne dynamique, bon groupe avec un formateur compétent. Je la conseille à mes collègues, Merci. " Kelly Q. – 23/05/2016*

*"Vous avez su parler de la fin de vie avec précaution et avec les mots, Merci. " Sybil B. – 25/03/2016*

...

**Ainsi que des centaines d'autres commentaires depuis près de 10 ans !!!**



## QUELQUES REFERENCES RACEM

*Des grandes enseignes*

