2024 - 2025

FORMATIONS

Bureautique
Management
Accueil
Développement Personnel

Sud
Formation
Conseil

1. Pourquoi Choisir Sud Formation Conseil?

Sud formation Conseil est un organisme de formation privé implanté sur Nîmes depuis 1999. Il a pour objectif de mobiliser l'ensemble des ressources humaines pour répondre aux exigences des entreprises, des salariés, des institutions, des OPCO, des demandeurs d'emploi et des particuliers du bassin Nîmois en phase avec les besoins et la réalité du marché du travail.

A l'écoute des entreprises :

Chaque entreprise bénéficie d'un interlocuteur formation Sud Formation Conseil. Cet interlocuteur est chargé d'étudier ses besoins de formation et de proposer les solutions optimales en termes de choix de cours, d'organisation pédagogique, de budget et de financement.

Il accompagne l'entreprise dans la mise en œuvre des formations et s'assure de la réalisation de ses objectifs et de la satisfaction des participants.

L'équipe pédagogique Sud Formation Conseil :

L'équipe pédagogique est composée de spécialistes disposant de nombreuses années d'expérience dans leurs domaines respectifs. Elle est chargée de faire évoluer l'offre de formation, notamment de créer avec les intervenants experts des formations nouvelles et de les organiser en filières, cursus professionnels et cycles certifiants.

La réactivité :

Nos interlocuteurs formation sont à votre écoute pour vous apporter, dans les meilleurs délais, les solutions les plus adaptées à vos besoins : choix des cours et des cursus, formation inter ou intra, formation individualisée et personnalisée.

Un environnement optimal :

Votre bien-être pendant les formations contribue grandement au bénéfice que vous retirerez de votre formation. C'est pourquoi Sud Formation Conseil accorde de l'importance à réunir l'ensemble des conditions nécessaires à votre confort : Parking privé, salles de cours confortables et éclairées à la lumière du jour, possibilité de restauration sur place.

Engagement Qualité :

Nous mettons tout en œuvre pour que vos formations soient des réussites. Notre engagement s'applique à toutes les composantes de nos formations.

Sud Formation Conseil s'engage à :

- ✓ Proposer des actions de formation adaptées au besoin de l'apprenant
- ✓ S'inscrire dans une obligation de moyens pour permettre à l'apprenant d'acquérir les compétences visées
- ✓ Valoriser les acquis de l'apprenant
- ✓ Concourir à la transparence des pratiques de formation professionnelle
- ✓ Respecter les obligations réglementaires et les conditions de gestion des OPCO

Depuis le 19 décembre 2022, Sud Formation Conseil a été certifié Qualiopi & Certif Région.

Au 1er janvier 2022, la certification qualité QUALIOPI est obligatoire pour tous les prestataires d'actions concourant au développement des compétences qui souhaitent accéder aux fonds publics et mutualisés.

La certification Qualiopi concerne donc tous les prestataires.

Certif' RÉGION OCCITANIE Le label qualité

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories suivantes :
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Financer sa formation :

Le financement de la formation professionnelle s'organise principalement autour des OPCO et du plan de formation mis en place dans votre société.

Les OPCO - Opérateurs de compétences :

Vos formations peuvent être prises en charge en totalité ou partiellement par l'OPCA de votre entreprise. Pour connaître votre OPCO, consultez www.centre-inffo.fr ou votre service formation.

Renseignez-vous sur les différentes conditions d'éligibilité!

Le financement de la formation professionnelle s'organise principalement autour des OPCO (Opérateurs de Compétences) et du plan de formation mis en place dans votre société.

Validation par bloc.s de compétences formations diplômantes :

Nous offrons la possibilité de valider nos formations, **du CAP au Mastère, par blocs de compétences.**
Cette approche flexible permet à chaque apprenant de progresser à son rythme, en se concentrant sur des objectifs spécifiques tout en bénéficiant d'une reconnaissance officielle pour chaque bloc validé. Que vous souhaitiez développer une compétence précise ou construire votre parcours jusqu'à la certification complète, notre accompagnement personnalisé et nos outils pédagogiques vous garantissent une expérience adaptée à vos besoins professionnels et personnels.

Les formations diplômantes proposées dans l'établissement :

- CAP équipier polyvalent du commerce
- BAC Pro métiers de l'accueil
- BAC Pro AGORA
- BAC Pro logistique
- BAC Pro métiers du commerce et de la vente option A ou B
- BTS Ménagement Commercial Opérationnel
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- BTS Support à l'Action Managériale
- BACHELOR Responsable Opérationnel Marketing Omnicanal
- BACHELOR Chargé de Ressources Humaines
- Mastère Management et de Stratégie d'Entreprise

L'étude des possibilités, des prérequis et des modalités de validation se fait sur rendez-vous, dans le respect des exigences des certificateurs.

Contact :
Mme Jassmine BEKAL
Coordinatrice Pédagogique
Mail :contact@sudformationconseil.fr
Tél Direct : 04 66 29 57 65

Tarifs :

Les prix indiqués dans les pages de programmes correspondent aux tarifs 2024 TTC.

Tarifs préférentiels : ils sont accordés aux entreprises désireuses d'inscrire un nombre important de participants. N'hésitez pas à nous contacter à ce sujet. Le financement de la formation professionnelle s'organise principalement autour des OPCO et du plan de formation mis en place dans votre société.

Convocation – Convention – Facturation

Une fois le devis signé ''Bon pour Accord'', nous vous adresserons la convention de formation. Après avoir reçu la convention vous recevrez par mail quelque temps avant la formation, votre convocation indiquant le lieu, les horaires, et les moyens d'accès avec un plan détaillé.
Sud Formation Conseil se réserve le droit de reporter une formation pour des raisons de force majeure ou si le nombre de participants n'est pas suffisant.
Une attestation de présence vous sera remise à la fin de la formation.
En cas de non-participation, toute inscription qui n'aurait pas été annulée par écrit au moins une **semaine avant le début** du cours sera due intégralement, mais il est toujours possible de se faire remplacer par une autre personne de l'entreprise.

Notre Centre de Formation :

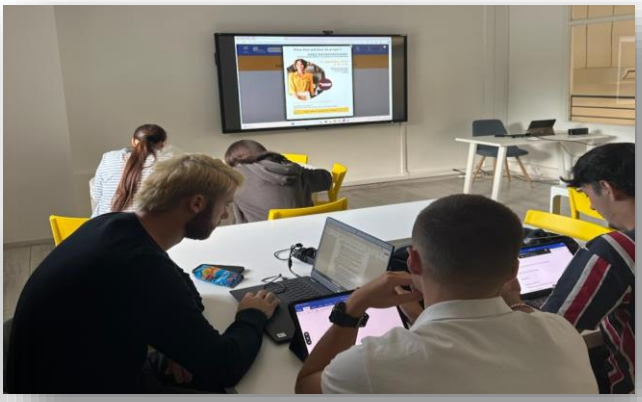
Accueil :

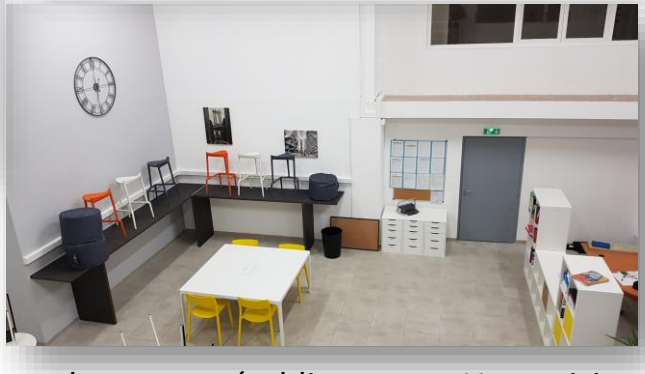
Sud Formation Conseil apporte le plus grand soin à l'accueil qui vous est réservé. Les formations démarrent principalement à 9h00, vous serez accueilli avec le café.

Pour les personnes nécessitant un aménagement pour leur formation vous pouvez directement prendre contact avec notre référent handicap (alain.colmbero@sudformationconseil.fr tél : 04 66 29 57 65) afin de facilité l'accès à la formation.

Des Salles de cours spacieuses et lumineuses :

Les stages pratiques se déroulent dans les locaux de Sud Formation Conseil, pourvus de tous les équipements nécessaires à votre confort. Ils sont dotés de salles spacieuses et lumineuses, accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nos postes informatiques sont connectés au réseau Haut Débit par fibre optique.





Déjeuner et collation d'accueil :

Les repas peuvent être pris directement dans notre établissement. Une cuisine avec frigo et micro-ondes est à la disposition des stagiaires. Un espace Coworking doté d'un accès WiFi vous offre une salle de pause éclairée à la lumière du jour, favorisent la détente et la communication.

Facilité d'accès.

L'emplacement de notre centre de formation a été volontairement choisi pour sa facilité d'accès. Proche d'une station de bus de la sortie d'autoroute, un parking privé est à la disposition des participants. Nous mettons tout en œuvre pour permettre aux personnes à mobilité réduite d'accéder facilement à nos formations.

Nous pouvons vous faire parvenir notre Registre d' Accessibilité sur demande formulée à contact@sudformationconseil.fr

Infos Bus : Lignes de Bus "Tango"

arrêt de bus : "chambre de métiers" - Lignes 5, 11 et Tempo

Itinéraires de Bus

Liste de nos formations :

Bureautique

Excel

Excel - Débutant/Initiation	2j
Excel – Consolidez vos connaissances	2j
Excel - Perfectionnement	2j

Word

Word - Débutant/Initiation	2j
Word – Perfectionnement	2j

95% de nos clients satisfaits de nos formations en bureautique

Management/Dev. Personnel/Accueil

Management

Les enjeux du management et la conduite d'équipe	2j

Accueil

Accueil téléphonique et physique & omnicanal	2j

98% de nos clients sont satisfaits de nos formations en management et accueil

Excel

Formation en présentiel

Excel – Débutant/Initiation

Cette prise en main d'Excel vous apprendra les fonctionnalités essentielles pour utiliser avec efficacité ce logiciel de la suite Microsoft Office. A l'issue du stage, vous saurez construire un tableau simple, l'organiser convenablement et l'imprimer.

Objectifs Pédagogiques :
- Prendre en main l'interface Excel
- Concevoir des tableaux et effectuer des calculs simples
- Mettre en forme un tableau
- Paramétrer l'impression et imprimer un tableau
- Maîtriser les calculs de base et les fonctions courantes.

Participants :
- Tout public

Modalités d'évaluation :
Des évaluations formatives, sous forme de petits exercices courts, sont menées tout au long de la formation. Elles permettent à l'apprenant de mesurer ses acquis par rapport aux exigences de la formation. Seul l'apprenant reçoit les résultats.

Prérequis :
- Connaissance de base de l'utilisation d'un environnement Windows.

Ind : 33,75/H **Group : 130€/H** **Tarifs TTC**	Réf. : BI_05 **2 Jrs** **14h**

Séquence 1 - Débuter avec Excel :
- Créer et enregistrer un classeur.
- Ouvrir et fermer un classeur
- Sélectionner des cellules des tableaux.
- Copier et déplacer des tableaux et des cellules
  Ecrire dans une cellule et modifier le contenu d'une cellule

Séquence 2 - Créer et mettre en forme un tableau :
- Appliquer des bordures, des couleurs.
- Jouer avec les formats de nombre.
- Faire une mise en page en vue d'imprimer un tableau
- Créer des en-têtes et pieds de page.

Séquence 3 - Les calculs de base :
- Maîtriser les calculs simples et les fonctions courantes SOMME - MIN - MAX - NBVAL – MOYENNE.
- Maîtriser la recopie de formules.
- Être capable d'optimiser la recopie de formule grâce aux références relatives, absolues et mixtes.

Séquence 4 - Les Graphiques :
- Réaliser des graphiques en histogramme et en secteur Modifier un graphique
- Mettre en forme un graphique.

Formation en présentiel

Excel – Consolidez vos Connaissances.

Ce stage vous montrera comment construire rapidement des tableaux de calcul efficaces et bien présentés.
Vous améliorerez votre surface d'utilisation des formules de calcul. Vous saurez mettre en œuvre un tableau croisé dynamique.

Objectifs Pédagogiques :
- Consolider les connaissances initiales d'Excel
- Connaître les dernières nouveautés d'Excel
- Exploiter les formules de calcul et fonctions
- Analyser des données à l'aide des TCD.

Participants :
- Utilisateurs autodidactes d'Excel ayant besoin de consolider leurs connaissances ou hésitant à participer à une formation de niveau perfectionnement

Modalités d'évaluation :
Des évaluations formatives, sous forme de petits exercices courts, sont menées tout au long de la formation. Elles permettent à l'apprenant de mesurer ses acquis par rapport aux exigences de la formation. Seul l'apprenant reçoit les résultats.

Prérequis :
- Usage fréquent d'Excel sans avoir jamais suivi de formation. Connaissances initiales d'Excel

Ind : 33,75/H **Group : 130€/H** **Tarifs TTC**	Réf. : BI_01 **2 Jrs** **14h**

Utiliser efficacement les raccourcis et les commandes essentielles
- Maîtriser les bonnes pratiques et raccourcis : éviter les impasses.
- Connaître les commandes utiles, rapides et efficaces.

Concevoir un tableau Excel
- Concevoir un tableau simple et le mettre en forme.
- Maîtriser les fonctionnalités d'un tableau structuré.
- Présenter une liste de données.
- Identifier les avantages et inconvénients d'un tableau
- structuré et d'une liste de données. Critères de choix.
- Présenter et imprimer un tableau, une liste.
- Utiliser les thèmes et les styles d'Excel

Maîtriser les formules de calcul et fonctions
- Consolider ses connaissances des opérations simples (opérateurs + - * /)
- Maîtriser les formules avec parenthèses et pourcentages.
- Coller avec liaison ou coller des valeurs.
- Copier et coller : comprendre la recopie des formules.
- Découvrir les fonctions de calcul : statistiques courantes (Moyenne, NB ou NBVAL).
- Créer des formules de calcul dans des tableaux de gestion courante.

Analyser les données
- Appréhender les tableaux croisés dynamiques (TCD)
- Comprendre et utiliser des filtres de rapport.
- Choisir des champs d'analyse et des valeurs.
- Modifier les paramètres de champs de valeurs.
- Choix du type de calcul.
- Gérer des étiquettes de lignes et colonnes.
- Comprendre le principe de l'analyse des données dans les TCD
- Mettre en forme : la commande "Mettre sous forme de tableau"

Tél: 04 66 20 57 67

Formation en présentiel

Excel – Perfectionnement

Ce cours vous permettra d'appréhender les fonctions essentielles d'Excel. Vous y apprendrez à créer des filtres, travailler la liaison entre feuilles entre classeurs, et utiliser des fonctions avancées d'Excel. Vous aborderez les formules, les graphiques et les techniques d'analyse.

Objectifs Pédagogiques :
- Prendre en main l'interface Excel
- Réaliser rapidement des calculs avancés.
- Utiliser des fonctions avancées (SI, NB.SI, SOMME.SI, RECHERCHE…)
- Concevoir des Tableaux croisés dynamiques

Participants :
- Toute personne souhaitant maîtriser les bases d'Excel.

Prérequis :
Connaissance de base de l'utilisation d'un environnement Windows et bonnes connaissances équivalentes au niveau de formation Excel Initiation Réf. BI-05

Modalités d'évaluation :
Des évaluations formatives, sous forme de petits exercices courts, sont menées tout au long de la formation. Elles permettent à l'apprenant de mesurer ses acquis par rapport aux exigences de la formation. Seul l'apprenant reçoit les résultats.

Supports :
- L'intégralité des supports de cours (cours, exercices et corrigés) vous seront remis à l'issue de la formation.

Ind : 33,75/H **Group : 130€/H** **Tarifs TTC**	Réf. : BI_06 **2 Jrs** **14h**

Séquence 5 – Les calculs entre feuilles (liaison) :
Utiliser le groupe de travail
Créer des feuilles de calculs liés
Créer des classeurs avec des calculs liés
Maîtriser l'outil consolider entre feuille
Maîtriser l'outil consolider entre classeur.

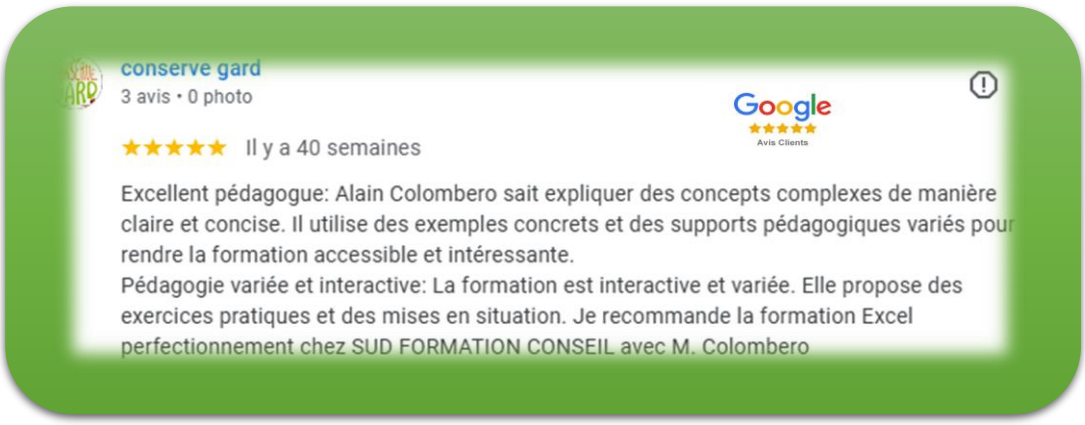
Séquence 6 – Les filtres :
Maîtriser le filtre automatique et le filtre personnalisé Maitriser le filtre avancé (élaboré)
Maîtriser l'extraction de données
Maîtriser les filtres multicritères.

Séquence 7 – Les Formules Conditionnelles :
Maîtriser les fonctions conditionnelles : SI-SOMME.SI-NB.SI Maîtriser les conditions imbriquées
Maîtriser les fonctions logiques Et et OU et les utiliser conjointement avec les fonctions conditionnelles

Séquence 8 - Les tableaux Croisés Dynamiques :
Créer un rapport croisé simple
Modifier un rapport croisé
Insérer des calculs
Créer un graphique croisé dynamique.

Séquence 9 – Fonctions de recherche :
Maîtriser les bases de fonctions de recherche.
Maîtriser les fonctions : RECHERCHEV, RECHERCHEH, EQUIV, INDEX
Maîtriser la combinaison des Fonctions de recherche.

Séquence 10 – Mise en forme conditionnelle :
Créer des mises en forme conditionnelles sur les valeurs
Créer des mises en forme conditionnelles sur les formules Créer des mises en forme conditionnelles sur les tableaux croisés
Créer des mises en forme conditionnelles et effectuer un tri sur icônes
Mettre en évidence les doublons
Gérer les priorités des mises en forme Modifier une règle de mise en forme.



Word

Formation en présentiel

Word – Débutant/Initiation

EXPRESS

Cette prise en main de Word vous apprendra les fonctionnalités essentielles pour utiliser avec efficacité ce logiciel de la suite Microsoft Office. A l'issue du stage, vous saurez réaliser des documents et les mettre en page et les imprimer.

Objectifs Pédagogiques :
- Être capable d'utiliser Word rapidement afin de rédiger des documents simples

Modalités d'évaluation :
Des évaluations formatives, sous forme de petits exercices courts, sont menées tout au long de la formation. Elles permettent à l'apprenant de mesurer ses acquis par rapport aux exigences de la formation. Seul l'apprenant reçoit les résultats.

Participants :
- Tout public

Prérequis :
- Connaissance de base de l'utilisation d'un environnement Windows.

Ind : 33,75/H
Group : 130€/H
Tarifs TTC

Réf. : BI_03
2 Jrs
14h

Séquence 1 - Débuter avec Word :
- Se repérer dans l'interface Word Versions Office 365
- Taper un Texte
- Mettre en forme un texte
- Insérer un WordArt
- Enregistrer un document
- Ouvrir un document
- Sélectionner des mots, des paragraphes

Séquence 2 - Faire des Documents simples
- Appliquer des retraits et des tabulations
- Insérer des colonnes
- Créer un Tableau simple
- Appliquer des bordures et des trames des fonds
- Insérer des en-têtes et des pieds de page
- Modifier la police, la taille la couleur du texte
- Créer des listes à puces
- Mettre en forme des paragraphes

Formation en présentiel

Word – Perfectionnement

Ce stage vous montrera comment réaliser rapidement des documents bien présentés.
Vous apprendrez à créer, présenter et imprimer des documents de type lettres et petits et longs rapports..

Objectifs Pédagogiques :
- Consolider les connaissances initiales de Word
- Connaître les dernières nouveautés de Word
- Exploiter les fonctionnalités avancées de Word
- Créer des documents longs et des publipostages

Participants :
- Utilisateurs autodidactes de Word ayant besoin de consolider leurs connaissances ou hésitant à participer à une formation de niveau perfectionnement

Prérequis :
- Usage fréquent de Word

Modalités d'évaluation :
Des évaluations formatives, sous forme de petits exercices courts, sont menées tout au long de la formation. Elles permettent à l'apprenant de mesurer ses acquis par rapport aux exigences de la formation. Seul l'apprenant reçoit les résultats.

Certification :
- Possibilité de certification TOSA®. Renseignez vous

Ind : 33,75/H
Group : 130€/H
Tarifs TTC

Réf. : BI_04
2 Jrs
14h

Séquence 3 - Insertion d'images - Avancé
- Insérer une image Clipart
- Insérer une image
- Maîtriser les habillages de texte
- Insérer et un Outil SmartArt

Séquence 4 - Le Publipostage
- Comprendre le fonctionnement du publipostage
- Créer un Publipostage Simple
- Associer une source Excel/ Access
- Créer un publipostage avec Requête

Séquence 5 - Les Modèles
- Créer un Modèle de document
- Modifier un Modèle
- Créer des Modèles Globaux
- Protéger vos Modèles
- Séquence 6 - Les Styles
- Créer des Styles
- Modifier des Styles

Séquence 7 - Sommaire Automatique
- Créer un Plan
- Modifier un Plan
- Appliquer des Styles de Titre
- Créer un sommaire automatique
- Mettre à jour un sommaire
- Créer des pieds de pages numérotés
- Créer des sections
- Créer des numérotations différentes
- Création d'index/Long document
- Structurer un document existant
- Utiliser l'explorateur de document

Séquence 8 - Créer des Index
- Créer des Notes en bas de page
- Créer des styles de titres personnalisés
- Gérer les veuves et les orphelines
- Créer plusieurs tables des matières dans un document

MANAGEMENT

Management

Les enjeux du management et la conduite d'équipe

Apprendre à faire fonctionner son équipe, savoir animer, motiver les individus et développer les performances.

Formation en présentiel

Objectifs Pédagogiques :
- Renforcer les compétences managériales pour un leadership inclusif et efficace.
- Développer des outils pratiques pour motiver et animer son équipe.
- Apprendre à gérer les tensions et à créer une dynamique d'équipe positive

Compétences visées :
- Leadership : Savoir inspirer et motiver une équipe dans des contextes variés.
- Gestion d'équipe : Adapter son style de management aux personnalités et situations rencontrées.
- Résolution de conflits : Identifier les tensions, proposer des solutions et restaurer un climat de confiance.
- Pilotage des performances : Fixer des objectifs clairs et mesurables, et en assurer le suivi.
- Communication managériale : Favoriser des échanges fluides et constructifs avec les collaborateurs.
- Utilisation d'outils numériques : Exploiter les outils modernes pour optimiser la gestion et la communication

Participants :
- Managers opérationnels ou fonctionnels souhaitant renforcer leurs compétences.
- Chefs d'équipe, responsables de service, ou futurs leaders.
- Toute personne ayant des responsabilités managériales.

Prérequis :
- Expérience préalable en management ou supervision d'équipe.
- Notions de base en communication interpersonnelle.
- Volonté de s'impliquer dans des mises en situation pratiques.
- Méthodes pédagogiques :
- Alternance entre apports théoriques, études de cas concrets et exercices pratiques.
- Utilisation d'outils numériques collaboratifs (ex. Miro, Klaxoon, Teams).
- Mise en situation pour expérimenter des solutions adaptées à des cas réels.

Modalités d'évaluation :
- Avant la formation : Diagnostic des attentes et besoins des participants.
- Pendant la formation : Quiz et mises en situation pratiques.
- Après la formation : Évaluation des acquis via des cas pratiques et un questionnaire de satisfaction.

Les + :
- ✓Feed-back de la prestation
- ✓ Accessibilité PMR

Programme :

1. Les enjeux du management au quotidien :

Développer les compétences et l'autonomie des collaborateurs.

Gérer les relations de pouvoir avec équité et intelligence émotionnelle.

Instaurer un leadership inclusif et collaboratif.

Maîtriser les outils numériques de management et de communication.

Faciliter la cohésion et l'intelligence collective au sein des équipes.

2. Savoir conduire et animer son équipe :

Adapter son style de management aux besoins individuels et aux situations.

Identifier et activer les leviers de motivation intrinsèque et extrinsèque.

Valoriser les compétences et clarifier les rôles et responsabilités.

Fixer des objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporels).

Encourager la responsabilisation et la délégation efficace.

Assurer un suivi personnalisé avec des feedbacks réguliers et constructifs.

Gérer les tensions et résoudre les conflits de manière proactive et bienveillante.

Ind : 180/H **Group : 210€/H** **Tarifs TTC**	Réf. : MNG_01 **2 Jrs** **14h**

ACCUEIL

Techniques d'Accueil

Formation en présentiel

Accueil Physique – Téléphonique & Omnicanal

Objectifs de la formation :
- Accueillir avec professionnalisme, en présentiel et à distance.
- Valoriser l'image de l'entreprise sur tous les canaux d'interaction.
- Appréhender les situations délicates avec maîtrise.
- Organiser son travail pour répondre aux exigences de l'omnicanal.

Compétences visées :
- -Adapter son discours et ses méthodes en fonction du canal et des besoins des clients et usagers.
- Offrir une expérience client fluide et cohérente sur l'ensemble des canaux.
- Gérer efficacement les priorités dans un contexte omnicanal.

Prérequis :
- Expérience préalable en accueil
- Notions de base en communication interpersonnelle.
- Volonté de s'impliquer dans des mises en situation pratiques.

Méthodes pédagogiques :
- Alternance entre apports théoriques, études de cas concrets et exercices pratiques.
- Utilisation d'outils numériques collaboratifs (ex.Teams).
- Mise en situation pour expérimenter des solutions adaptées à des cas réels.

Modalités d'évaluation :
- Avant la formation : Diagnostic des attentes et besoins des participants.
- Pendant la formation : Quiz et mises en situation pratiques.
- Après la formation : Évaluation des acquis via des cas pratiques et un questionnaire de satisfaction.

Public visé :
- Managers opérationnels ou fonctionnels souhaitant renforcer leurs compétences.
- Chefs d'équipe, responsables de service, ou futurs leaders.
- Toute personne ayant des responsabilités managériales.

Intervenant :
Lise JANNIN, formatrice en management.

Les + :
✓Feed-back de la prestation
✓ Suivis des résultats à 60 et 90 jours
✓ Accessibilité PMR

Programme de la Formation :

1. Identifier les enjeux de l'accueil dans un environnement omnicanal
•Comprendre les attentes des clients connectés.
•Identifier les missions clés de l'accueil physique, téléphonique et digital.
•S'organiser pour gérer les flux multi-canaux (standard téléphonique, accueil physique, messageries instantanées, réseaux sociaux).
•Mettre en place une veille sur les outils digitaux et les tendances.

2. Soigner l'image de l'entreprise à travers tous les canaux
•Réussir la première impression sur chaque canal (physique, téléphone, e-mail, chat, réseaux sociaux).
•Personnaliser les interactions grâce aux outils CRM.
•Valoriser son style et son espace d'accueil physique et virtuel.

3. Professionnaliser l'accueil téléphonique et digital
•Utiliser des scripts pour garantir la qualité des échanges sur chaque canal.
•Gérer les appels, les e-mails et les messages sur les réseaux sociaux avec réactivité.
•Maîtriser les outils digitaux pour accompagner les clients : chatbots, plateformes omnicanales, etc.
•Prendre des messages clairs et adaptés.

4. Gérer les situations délicates dans un environnement multi-canaux
•Prioriser les demandes selon leur nature et leur urgence (physique, téléphone, digital).
•Adopter une communication assertive et apaisante dans les situations tendues.
•Traiter les réclamations sur les réseaux sociaux de manière proactive et constructive.
•Prévenir les conflits en ligne grâce à des réponses adaptées

Ind. : 180€/h Gr : 210€/h Tarifs TTC	Réf. : ACC_02 **2 Jr** **14 h**

Sud Formation Conseil

Les référents.

Jassmine BEKAL
Référente Pédagogique

Coraline CHARASSE
Responsable Pédagogique

Alain COLOMBERO
Responsable Administratif / Référent Handicap

Carole HUDRY
Référente Qualité

Lise JANNIN
Directrice /
Référente suivi entreprise

Marion LEFAUCHEUR
Référente Mobilité

Mélodie MICCUCI
Référente Harcèlement et Mineurs

Martine ROULIER
Référente Égalité Hommes Femmes

Laetitia VERGER COLOMBANI
Référente RSE

Certif' RÉGION OCCITANIE Le label qualité

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories suivantes :
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

www.sudformationconseil.fr

contact@sudformationconseil.fr

Tél. : 04.66.29.57.65

1000b, Avenue Maréchal Juin
30900 Nîmes

Accès pour PMR