



**HUMANIS**  
I.P.A.

NOS REFERENCES

MANAGEMENT / RH

EFFICACITE PROFESSIONNELLE

RELATION CLIENTS

- Partenaires
- Nature des projets accompagnés
- Publics concernés par la formation

## Management / RH

- Mener efficacement ses entretiens de recrutement, d'évaluation
- Développer ses compétences managériales
- Accompagnement, méthodes et outils du management opérationnel
- Animer et former efficace
- Mener efficacement les entretiens de 2ème partie de carrière
- Coordonner son équipe au quotidien
- S'adapter à un environnement non maîtrisé : Vivre le changement

## Efficacité professionnelle

- Maîtriser son temps
- Optimiser sa communication orale en situations professionnelles
- Prendre la parole en public
- Animer des Assemblées Générales, des réunions
- Répondre avec sérénité aux situations de stress, conflictuelles
- Présenter un projet avec conviction
- Développer son assertivité, ou comment s'affirmer sereinement
- Développer sa capacité d'expression écrite

## Relations clients

- Mener efficacement ses entretiens téléphoniques et en face à face
- Faire de chaque relation client une réussite d'accueil
- Apporter de la valeur ajoutée dans sa relation clientèle
- Devenir une force de proposition au téléphone
- Optimiser la relation clientèle interne
- Savoir monitorer le commercial débutant
- Le cahier de liaison : Outil de transmission et de partage de l'information

# Publics concernés et partenaires...

Pôle administratif et commercial

Conseillers clientèle

Elus locaux

Chefs de ventes, managers d'équipes

Manager de processus transversaux

Chargés de mission, gestionnaire de projets

Présidents de caisses locales

Chefs d'entreprise

Superviseurs de plateformes téléphoniques

Agents d'accueil

Service RH

