



HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



Qualiopi
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La Certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :

ACTION DE FORMATION

DÉLIVRÉE PAR



ICPF
CERTIFICATION
QUALITÉ



Accréditation
N° 5-0616
Portée disponible
sur www.cofrac.fr



HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



CERTIFICAT B02147

ICPF atteste que

GWENDOLINE MENANT HELIOS FORMATIONS ET CONSEILS

NDA 41570186957 - SIREN 430075234

12B RUE DU BAC 57200 SARREGUEMINES FR,

est certifié



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Au titre des catégories d'actions suivantes

- Les actions de formation (L.6313-1 - 1°)

Valide du 23/10/2024 au 22/10/2027 - Première émission le 23/10/2021

François GALINOU
Président



Programme de certification

Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019, Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019, Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national, Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle, Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs, Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance, Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation, Guide de lecture du référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du Travail et Programme de certification Qualiopi des OPAC de ICPF dans leurs versions en vigueur.
Accréditation N° 5-0616, portée disponible sur www.cofrac.fr

123 rue Jules Guesde, 92300 Levallois-Perret, France
Certificat vérifiable sur www.certif-icpf.org

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

LE PROCESSUS

Bon de commande : En remplissant le bon de commande, vous nous permettrez de recueillir des informations permettant la préparation administrative (adresse de facturation...), financière (nombre de participants, modalités de paiement...), pédagogique (handicap...) et d'organisation (adresse de formation...). Même si vous n'avez pas encore toutes les données, remplissez les éléments déjà en votre connaissance.

Calendrier : Afin de s'assurer du délai d'intervention, nous réserverons sur le planning les dates convenues pour votre formation. Ces dates seront fixées après un échange afin de trouver un compromis entre vos contraintes d'organisation et les disponibilités de l'intervenant. Nous tiendrons compte aussi de vos délais d'instruction (délai pour nous renvoyer le contrat, pour procéder à l'engagement financier ou délai de réponse de votre opco, par exemple).

Organisation : Afin de nous organiser (notamment le déplacement avec les réservations...), nous devons connaître :

- l'adresse de formation
- les horaires souhaités
- les noms et prénoms des participants

Convention : Un contrat/convention vous sera envoyé et sera à nous retourner signé. Les modalités de paiement y seront précisées.

Engagement financier : La commande, et donc notre intervention, ne sera validée qu'après réception d'un engagement financier (acompte, prépaiement, accord de subrogation de votre opco)

Questionnaire de positionnement : En amont de la formation, un questionnaire individuel permettra aux stagiaires d'exprimer des questions techniques, interrogations, etc. qu'ils auraient afin que le formateur puisse appréhender pour chaque stagiaire, leur compréhension des objectifs de formation, les points sur lesquels ils souhaitent insister et leurs attentes complémentaires à cette formation. Ce qui permet de développer une approche "adaptative" de la formation en identifiant les besoins spécifiques de chaque apprenant que ce soit en termes de connaissances ou de compétences prioritaires à renforcer ou à développer. Cela permet aussi d'influencer positivement la motivation et l'engagement des participants, en démontrant que le formateur est sincèrement prêt à proposer un apprentissage davantage adapté.

Convocation : Nous vous enverrons une convocation à remettre à chaque participant accompagnée du règlement intérieur de la formation.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Pendant la formation

Livret pédagogique : Nous remettons aux stagiaires un livret pour rappel des points clés dispensés pendant la formation.

Auto-évaluation des acquis : Par un questionnaire en fin de parcours, nous amenons les stagiaires à initier une réflexion sur un plan d'actions par rapport aux différents points relevés au cours de la formation. Cette étape aide les stagiaires à se fixer des priorités une fois de retour à leurs postes.

Evaluation à chaud : A l'issue, les stagiaires seront amenés à se prononcer sur leur satisfaction quant à la formation qu'ils viennent de suivre. Nous vous invitons à participer (service formation, chef de service, direction...) pour échanger avec le formateur et les participants sur l'impact de la formation, un plan d'actions, etc.

Après la formation

Bilan qualité : Nous vous enverrons une synthèse des notes et verbatim recueillis auprès des participants. Cet outil sous forme de données statistiques vous permettra d'avoir un suivi qualitatif de notre intervention.

Sanction de la formation : Nous vous enverrons les attestations de présence individuelles accompagnées d'une copie de la feuille de présence.

Facture : Selon la modalité de paiement choisie, nous vous enverrons la facture accompagnée d'un questionnaire d'évaluation à votre attention, pour que vous puissiez nous faire part de votre expérience en termes de relation commerciale et administrative avec nous.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

CHARTRE HANDICAP

Vous avez des besoins spécifiques, vous êtes en situation de handicap ou vous avez une reconnaissance RQTH ?

HELIOS vous accompagne pour suivre nos formations dans les meilleures conditions.

HELIOS est engagé dans une démarche d'accueil et d'accompagnement en formation des personnes en situation de handicap.

Objectifs

La Charte handicap s'adresse aux stagiaires inscrits dans une formation à HELIOS. Elle a pour objectif de favoriser l'accueil des personnes en situation de handicap dans le cadre de nos actions de formation.

L'accessibilité généralisée des personnes handicapées à l'ensemble des dispositifs de droit commun, posée par la loi dite « loi Handicap » du 11 février 2005, se traduit en matière de formation professionnelle par une obligation nouvelle des organismes de formation d'adapter les modalités de la formation aux besoins liés aux handicaps (cf. décret n° 2006-26 du 9 janvier 2006).

Des aides spécifiques peuvent au cas par cas être proposées aux bénéficiaires en situation de formation (financement des adaptations pédagogiques, aides humaines et techniques...) afin de compenser les difficultés liées au handicap et de rétablir ainsi l'égalité des droits et des chances dans la réussite du parcours vers l'insertion professionnelle.

Le choix du dispositif et l'aide financière possible dépendent de votre situation professionnelle, demandeur d'emploi ou salarié. <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/formation-professionnelle>

Nos engagements

- Accueillir en formation les stagiaires relevant de la loi du 11 février 2005 sans discrimination ;
- Informer et sensibiliser sur les conditions d'accessibilité et d'intégration aux actions de formation
- Mettre en œuvre, en fonction des besoins des personnes en situation de handicap, les adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles ;
- Entretenir un réseau de partenaires locaux mobilisables pour accompagner dans l'accueil et l'aménagement de la formation des stagiaires en situation de handicap ;
- Communiquer sous différents supports, pour informer le public, les stagiaires et les personnels des engagements pris.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Procédure d'accueil individualisé de personnes en situation de handicap

1- Détection et analyse du besoin

En amont de la formation, un questionnaire de recueils des besoins particuliers ou difficultés des stagiaires, notamment liés à une situation de handicap. Également, une prise de contact directe par le stagiaire ou son responsable peut se faire par mail, par téléphone ou via le [formulaire contact](#) de notre site internet www.heliosformations.com

A ce stade, un entretien sera proposé à la personne en situation pour recueillir davantage de précisions.

L'évaluation des besoins spécifiques, éventuels, au regard du handicap (pédagogiques, matériels, organisationnels...) nécessaires à un bon déroulement de la formation est réalisée en lien avec les principaux acteurs concernés (stagiaire, employeur, formateur...).

La démarche peut être soutenue par la mise en œuvre d'adaptations par un prestataire spécialisé, notamment via [Cap Emploi](#), qui sollicite des Prestations Ponctuelles Spécifiques (PPS) financées par l'[Agefiph](#). Elles visent ainsi la compensation des conséquences liées au handicap et le développement de l'autonomie de l'apprenant. La Ressource Handicap Formation (RHF) peut également être sollicitée pour identifier et co-construire des solutions de compensations du handicap avec l'ensemble des acteurs de la formation.

Ce premier entretien permet de définir les adaptations et les aides et l'accompagnement dont pourra bénéficier le participant pendant sa formation, de façon à anticiper d'éventuelles difficultés et éviter les ruptures. Les adaptations peuvent évoluer tout au long de la formation.

2- Validation de l'entrée en formation

HELIOS confirmera l'entrée en formation du candidat auprès de son employeur ou lui notifiera, le cas échéant, les causes de refus, afin de permettre l'élaboration d'un nouveau projet.

3- Mise en œuvre de la formation

Les adaptations nécessaires sont mises en œuvre, en lien avec le commanditaire le cas échéant le partenaire mobilisé, permettant l'intégration de l'apprenant et la prise en compte de la spécificité de son handicap. Un suivi est réalisé durant la formation afin de s'assurer du bon déroulement.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

4- Suivi de la formation

En fin de formation, une évaluation de la démarche est réalisée, réunissant si possible les différentes parties afin de s'assurer des atteintes des objectifs de la formation, de l'efficacité des adaptations mises en œuvre, de la nécessité éventuelle d'accompagnement dans sa mise en situation professionnelle, de préconisations... Le recueil et la prises en compte des appréciations des parties prenantes feront parties intégrantes de la démarche d'amélioration continue des formations.



Modalités d'accompagnement

Pour répondre au plus grand nombre de situations de handicap, des modalités d'accompagnement sont mises en place :

- Aménagements possibles de la formation
- Transmission des contenus pédagogique en amont de la formation
- Temps de pause supplémentaires
- Aménagement des horaires et fractionnement des sessions de formation
- Accompagnement individuel
- Adaptation des mises en situation (supports visuels, jeux)
- Envoi des supports pédagogiques en version numérique à l'issue de la formation
- L'OF HELIOS est sensibilisée au Handicap

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Liste des Acteurs et Partenaires locaux



Europlaza Bâtiment D entrée D3,
1 rue Claude Chappe,
CS 95 213,
57076 METZ CEDEX 03
Du lundi au vendredi de 8 h 15 à 12 h 00 et de 13 h 15 à 16 h 30
03 87 21 83 00
mdph@moselle.fr



25 La Tannerie
57070 Saint-Julien-lès-Metz
03 87 75 93 73



Nancy
Immeuble Joffre Saint Thiebault
13-15 Boulevard Joffre
54063 Nancy
0 800 11 10 09

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Répondre à une demande de renseignement

Demande client :
La formation est-elle accessible pour le handicap ?

Référent Handicap
Demander si la personne est reconnue **RQTH** et sa **date de fin de validité**.
Faire préciser le type et le niveau de handicap, les moyens déjà connus et/ou mis en œuvre par le client pour adapter le poste/ compenser le handicap.

Moyens connus par le client

L'information n'est pas disponible

L'information est disponible

Référent Pédagogique
- Informer le client de la recherche d'information
Passer à l'étape « Rendre une formation accessible au handicap H »

La formation est accessible au handicap
et nous disposons d'intervenants et solutions ad hoc

La formation n'est pas accessible
au handicap H

Référent pédagogique :
Faire préciser :
- si Intra dans l'entreprise : quel équipement et accompagnement déjà disponibles sur site

Référent pédagogique

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Rendre une formation accessible au handicap H

Demande d'information pour une formation F avec un handicap H connu
(type et niveau de handicap)

Référent Handicap :

Demander aux intervenants(es) identifiés pour la formation F :

- Quelles sont les spécificités de la formation vis-à-vis de ce handicap
- Leur aptitude/ volonté d'assurer la formation pour ce handicap

Référent Handicap :

Contacteur un Conseiller handicap pour connaître les moyens à mettre en œuvre pour adapter le poste/ compenser le handicap

Référent pédagogique :

Valider avec l'intervenant(e) la compatibilité des recommandations du Conseiller handicap avec la formation/ses TP

Référent Handicap :

- Donner à l'intervenant(e) le lien pour suivre les module(s) d'e-learning Agefiph spécifique(s) au handicap et ceux pour adapter son programme, ses outils, son rythme de formation

Logistique :

- Vérifier la disponibilité
- accès (parking, badges)
- supports de cours adaptés
- installation des salles

Tous les éléments sont disponibles : la formation F est réalisable pour le handicap H dans un avenir proche

1 des 3 éléments n'est pas disponible : la formation F n'est pas réalisable pour le handicap H au moment de la demande

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Mise en œuvre d'une formation accessible au handicap H

Confirmation d'inscription pour une formation accessible au handicap H

Référent Pédagogique

Mise en œuvre des moyens pédagogiques et techniques, dont accompagnateur interne/externe

Référent Administratif :

- Création de la convention de formation
- Mise en place de financements éventuels avec l'Agefiph ou le FIPHFP pour l'adaptation des moyens
- Envoi de la convocation avec informations d'accueil et d'accès spécifiques

Accueil :

Suivre la procédure d'accueil recommandée par le Conseil handicap

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

ORGANISATION DE VOTRE FORMATION

LE CONTENU DE VOTRE FORMATION

Une convention de formation a été signée avec le service formation de votre établissement à laquelle a été annexée la fiche programme détaillée de la formation.

Votre service formation vous a remis cette fiche programme.

Si tel n'était pas le cas, merci de vous rapprocher de nous afin que l'on puisse vous la faire parvenir directement.

La fiche programme détaillée met en parallèle :

- Les objectifs opérationnels de la formation
- Les méthodes pédagogiques envisagées
- Les moyens d'encadrement
- Les modalités d'évaluation des acquis
- Les modalités d'évaluation de la satisfaction des stagiaires

ANALYSE DE VOTRE BESOIN

Le service formation ou responsable formation de votre établissement a pris soin de valider que vous remplissiez bien les prérequis identifiés dans la fiche programme.

La définition de prérequis et leur vérification est l'assurance que vous puissiez suivre la formation avec aisance.

La formation dispensée rentre dans le cadre du plan de formation de votre établissement et correspond à votre besoin en termes d'acquisition ou renforcement de vos compétences professionnelles.

Le recueil des besoins que nous avons validé avec votre établissement prévoit également la prise en charge de situations ou difficultés tel qu'un handicap.

Une assistance a peut-être été préalablement envisagée. Nous nous tenons toutefois à votre disposition pour aborder toute adaptation qui n'aurait pas été identifiée et prévue.

Votre formateur prendra en début de formation connaissance de votre activité et son environnement, votre niveau de compétence, vos attentes particulières et l'existence d'un handicap qu'il prendra en compte.

N'hésitez pas à exprimer vos souhaits autour d'une situation professionnelle vécue ou question technique particulière pour qu'il puisse en tenir compte.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

DROITS ET DEVOIRS DU STAGIAIRE

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes de sécurité, d'hygiène et de civilité en vigueur ainsi que les consignes données par le formateur.

L'accès aux installations pédagogiques et engins est strictement interdit hors formation et se fait sous la surveillance de votre formateur uniquement.

Le stagiaire doit prendre connaissance du règlement intérieur et s'y conformer.

Le stagiaire étant acteur de sa formation, la richesse de celle-ci dépendra de son dynamisme propre et de son implication personnelle.

Toute absence non justifiée sera rapportée à l'entreprise qui finance la formation.

En participant à la formation, le stagiaire s'engage à être présent et à suivre la formation jusqu'à son terme.

Le stagiaire s'engage à respecter les horaires et à adopter une tenue et conduite respectueuse envers autrui.

LE REGLEMENT INTERIEUR

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DU CENTRE DE FORMATION HELIOS APPLICABLE AUX STAGIAIRES (ARTICLES L6352-3 & L6352-4 & R6352-1 À 6352-15 DU CODE DU TRAVAIL)

PRÉAMBULE

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU RÈGLEMENT

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participant à une action de formation organisée par le CENTRE DE FORMATION HELIOS. Un exemplaire est adressé à chaque stagiaire.

Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée.

Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

SECTION 1 – RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ (applicables aux formations Inter présentes uniquement)

ARTICLE 2 – PRINCIPES GÉNÉRAUX

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :

- Des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation ;
- De toute consigne imposée soit par la Direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité.

S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la personne présente à l'accueil. Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

Le CENTRE DE FORMATION HELIOS a désigné un Correspondant Handicap, chargé de l'information, de l'orientation et de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

ARTICLE 3 – ACCÈS AUX LOCAUX DE FORMATION

Sauf autorisation expresse de la Direction du CENTRE DE FORMATION HELIOS, le stagiaire ne peut :

Entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation ;

Y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme ;

Procéder, dans ces derniers, à la vente de biens ou de services.

ARTICLE 4 – CONSIGNES D'INCENDIE

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'organisme de formation. Le stagiaire doit en prendre connaissance.

En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours.

Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement alerter la personne présente à l'accueil qui fera le nécessaire pour alerter les secours.

ARTICLE 5 – BOISSONS ALCOOLISÉES ET DROGUES

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'organisme de formation.

Les stagiaires auront accès lors des pauses aux postes de distribution de boissons non alcoolisées.

ARTICLE 6 – INTERDICTIONS DIVERSES

Il est formellement interdit de fumer et de vapoter (usage de la cigarette électronique) (décret n°2017-633 du 25/04/2017) dans les salles de formation et plus généralement dans l'enceinte de l'organisme de formation.

Il est également interdit de déjeuner sur place.

ARTICLE 7 – UTILISATION DU MATÉRIEL

Sauf autorisation particulière de la Direction du CENTRE DE FORMATION HELIOS, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite.

Le stagiaire est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Le stagiaire signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.

ARTICLE 8 – ACCIDENT

Le stagiaire victime d'un accident - survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail - ou le témoin de cet accident avertit immédiatement la Direction de l'organisme de formation.

Le responsable de l'organisme de formation entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de Sécurité sociale compétente.

SECTION 2 – DISCIPLINE GÉNÉRALE (applicables à tout type de formations)

ARTICLE 9 – ASSIDUITÉ DU STAGIAIRE EN FORMATION

Article 9.1. - Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions. Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

Article 9.2. – Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. L'organisme de formation informe immédiatement l'employeur de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires. De plus, conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire - dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics - s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence

Article 9.3. – Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. Il lui sera demandé également d'évaluer la formation.

ARTICLE 10 – TENUE

Le stagiaire est invité à suivre sa formation en tenue vestimentaire correcte. Des prescriptions vestimentaires spécifiques peuvent être édictées et transmises au stagiaire pour des formations exposant ce dernier à des risques particuliers en raison de l'espace de formation ou des matériaux utilisés.

ARTICLE 11 – COMPORTEMENT

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir-vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

SECTION 3 – MESURES DISCIPLINAIRES

ARTICLE 12 – SANCTIONS DISCIPLINAIRES

Tout agissement considéré comme fautif par la Direction du CENTRE DE FORMATION HELIOS ou son représentant pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes :

- Rappel à l'ordre ;
- Avertissement écrit
- Blâme ;
- Exclusion temporaire de la formation ;
- Exclusion définitive de la formation.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable du CENTRE DE FORMATION HELIOS ou son représentant informe de la sanction prise l'employeur du salarié stagiaire et/ou le financeur de la formation.

ARTICLE 13 – GARANTIES DISCIPLINAIRES

Article 13.1. – Information du stagiaire

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui. Toutefois, lorsqu'un agissement, considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui.

CONFORMITE DES LOCAUX

L'entreprise d'accueil atteste que les locaux mis à disposition pour la réalisation de la formation répondent aux conditions suivantes :

Critère de conformité
Locaux accessibles, propres et en bon état général
Surface suffisante pour le nombre de stagiaires
Éclairage naturel et/ou artificiel adapté
Ventilation / aération satisfaisante
Température et conditions thermiques acceptables
Équipements pédagogiques disponibles (vidéoprojecteur, tableau, matériel...)
Accès à des sanitaires en état de fonctionnement
Signalétique de sécurité et sorties de secours visibles
Respect des normes d'accessibilité (PMR le cas échéant)
Conformité aux règles d'hygiène et de sécurité applicables

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Application du règlement intérieur et des usages de l'entreprise

L'entreprise d'accueil déclare et atteste expressément que, pendant toute la durée de la formation se déroulant dans ses locaux :

- ▶ **Le règlement intérieur de l'entreprise s'applique à l'ensemble des stagiaires et au(x) formateur(trice)s présent(e)s sur le site.**
- ▶ Les consignes de sécurité, d'hygiène et de confidentialité propres à l'entreprise sont portées à la connaissance des participants avant le début de la formation.
- ▶ En l'absence de règlement intérieur formalisé, les usages et pratiques habituels de l'entreprise en matière de comportement, de ponctualité et de respect des locaux s'appliquent.
- ▶ L'organisme de formation est informé de toute règle spécifique susceptible d'impacter le déroulement de la formation.
- ▶ Toute infraction grave au règlement intérieur par un stagiaire ou un formateur est signalée immédiatement au responsable de formation de l'entreprise.

Engagements réciproques

L'organisme de formation s'engage à :

- Informer les stagiaires des règles applicables dans l'entreprise
- Veiller au respect du règlement intérieur par les participants
- Signaler tout incident à l'entreprise d'accueil
- Adapter son intervention aux contraintes du site

L'entreprise d'accueil s'engage à :

- Fournir des locaux conformes et adaptés à la formation
- Communiquer le règlement intérieur en amont de la formation
- Désigner un référent disponible pendant la formation
- Garantir un environnement propice à l'apprentissage

VOTRE CONVOCATION DE FORMATION

La Convocation à la session de formation que vous allez suivre, vous a été transmise par votre employeur.

Elle mentionne :

- ✓ Le titre de la formation
- ✓ Le planning indiquant les dates et durées de la formation réalisée en présentiel.

VOTRE FORMATEUR

Votre formateur est reconnu pour ses qualités et expériences professionnelles. Il met à jour en continu ses connaissances dans son domaine d'expertise.

LE DEROULEMENT DE VOTRE FORMATION

Votre formateur débute la session par la présentation du sujet de la formation qui vous réunit, et poursuit par un tour de table des stagiaires afin qu'ils se présentent.

Cette étape fait partie intégrante de la stratégie pédagogique et permet à chacun d'exprimer ses

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

attentes de la formation et ses questions spécifiques.

Nous souhaitons des formations participatives et en lien avec l'expérience professionnelle de chacun. Compléter, développer ses connaissances se fait également à travers les différents échanges entre participants et questionnement exprimé des uns et des autres.

Soyez actifs tout au long de votre formation.

NOS METHODES PEDAGOGIQUES

Les méthodes pédagogiques sont détaillées dans la ligne « approche pédagogique proposée » de chaque programme de formation.

Les objectifs pédagogiques des programmes contribuent à l'atteinte de ces compétences visées.

Les méthodes pédagogiques mises en œuvre s'articulent avec des apports théoriques, des mises en application, une réflexivité sur la pratique, une synthèse et une évaluation.

Les apprenants sont au cœur de la formation, c'est sur leur participation et leur expérience que le formateur s'appuie pour venir compléter ou corriger les connaissances.

VOS RESSOURCES DOCUMENTAIRES

Vous sont remis au cours de la formation :

- ✓ Des documents comprenant
 - Les apports essentiels facilitant la prise de notes
 - Les QCM ou étude de cas : application facilitant le transfert entre le cadre théorique et la pratique professionnelle.
- ✓ Une documentation pédagogique est remise aux participants en papier ou version numérique
- ✓ Une bibliographie peut être proposée

VOTRE PRESENCE ET ASSIDUITE

Vous devez être présent aux horaires de la formation indiqués sur votre convocation de formation ou convenus avec votre formateur.

Nous vous demandons, pour le respect de votre formateur et de l'ensemble du groupe, de mettre tout en œuvre pour respecter les horaires indiqués et ne pas perturber le déroulement de la formation.

En cas de retard, d'absence ou d'imprévu, il est impératif de prévenir dans les meilleurs délais. Il est également de votre responsabilité de prévenir votre employeur.

FORMATION EN PRESENTIEL

Le contrôle de l'assiduité des stagiaires est assuré par votre signature, chaque demi-journée, de la feuille d'émargement qui est à destination du financeur de votre formation.

Le contrôle de vos connaissances et de vos nouveaux acquis

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Votre formation se termine par une évaluation des acquis permettant de valider l'acquisition des connaissances et apprentissages.

Elle est réalisée sous forme d'un questionnaire (QCM ou étude de cas).

La correction de l'évaluation et son argumentation ont lieu en commun avec le Formateur.

Il peut revenir sur une information s'il estime qu'un point particulier mérite d'être reprecisé ou le reformulé.

Votre formateur analyse les résultats de votre évaluation sous l'angle des objectifs opérationnels à atteindre et vous remettra votre attestation de fin de formation.

EVALUATION DE SATISFACTION

En fin de formation en présentiel, nous souhaitons recueillir la mesure de votre satisfaction de la formation suivie.

Cette évaluation vous permet de nous communiquer votre avis sur l'organisation de la session et les conditions d'accueil, les méthodes pédagogiques, les moyens et supports utilisés ainsi que les qualités pédagogiques de votre Formateur.

Les appréciations que vous avez formulées font l'objet d'un enregistrement et d'une analyse qualitative de la formation et du Formateur au regard des autres sessions réalisées.

HELIOS FORMATIONS a mis en place un processus qualité qui prend en considération les éventuels dysfonctionnements rencontrés par les participants afin d'être proactif quant à la solution corrective adaptée tant sur le contenu de la formation elle-même que les conditions de son déroulement.

HELIOS

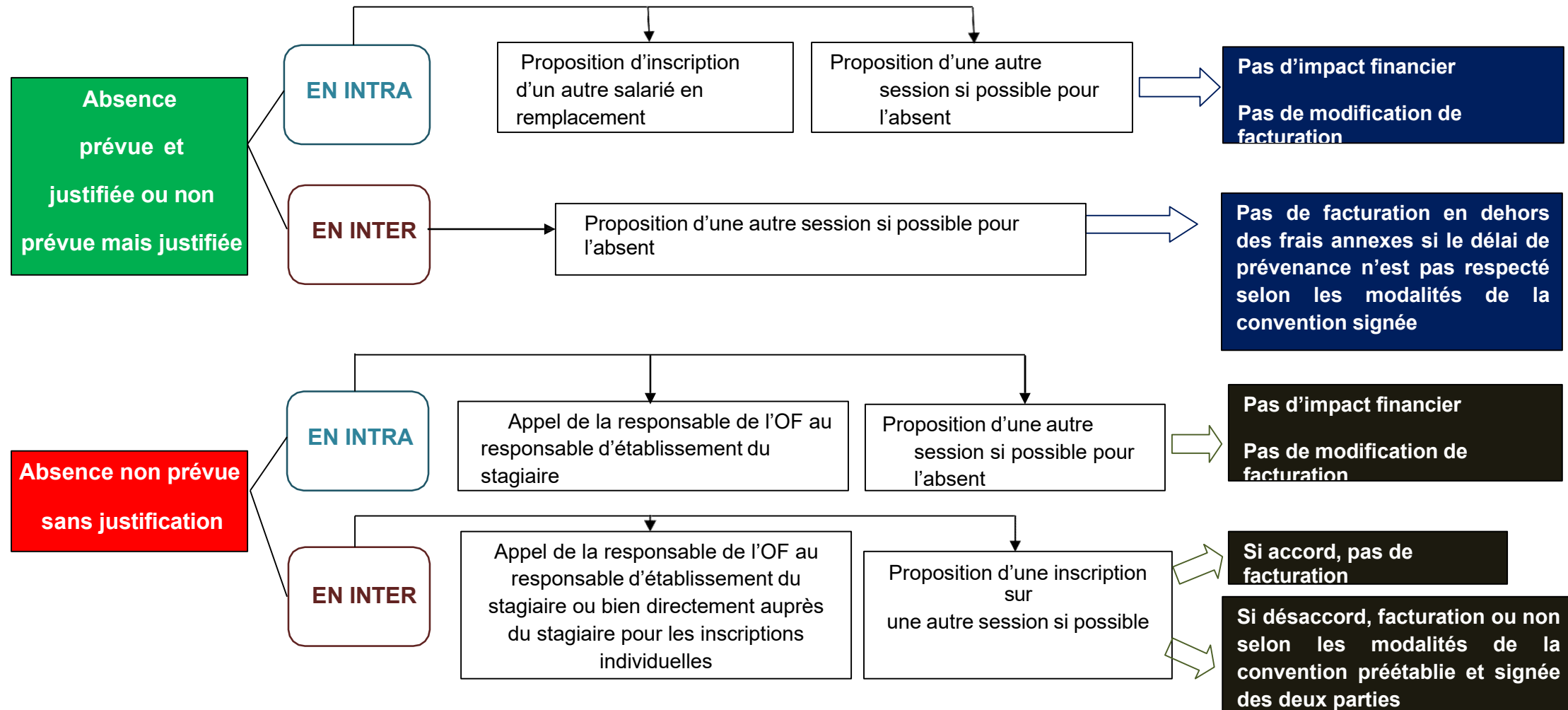
12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

PROCESSUS DES ABSENCES

La gestion des absences lors des sessions de formation reste un sujet central puisque l'assiduité et l'implication du stagiaire sont avant tout les clés de la réussite de la formation. C'est la raison pour laquelle l'OF HELIOS propose un processus de gestion des absences permettant une adaptation aux différentes situations rencontrées.



HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

LA MISE EN PLACE DE PROPOSITIONS D'ACTION

HELIOS prend en considération tous les signaux d'alarme. Pour cela, des outils spécifiques ont été instaurés afin de prévenir et limiter ces ruptures de parcours.

Avant l'entrée en formation :

- Une sensibilisation dès la prise de contact sur les contraintes et le volume de travail que nécessite les formations proposées.
- Une information et une orientation sur les dispositifs de financements de la formation et les contraintes engendrées.
- La convocation rappelle au stagiaire les dates et les heures de présences obligatoires.

Pendant la formation :

- Un contrôle quotidien des absences.
- Par un émargement requis tous les jours, en cas d'absence, un justificatif obligatoire, des relances téléphoniques et par mail systématiques avec suivi.
- Une pédagogie active en formation avec alternance de théorie et de pratique.
- Des formations qui respectent les rythmes circadiens des stagiaires.
- Des entretiens individuels avec les stagiaires.
- Un savoir-être et un engagement du formateur, grâce à une écoute active, une empathie constante, un langage adapté

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Nos statistiques 2025

	<i>Nb de formations</i>	<i>Nb de stagiaires</i>	<i>SATISFACTION CLIENT</i>	<i>QUALITE FORMATION</i>	<i>APPRECIATION FORMATEUR</i> <i>PAR LES STAGIAIRES</i>
<i>FIDELISATION</i>	3	6	8,8/10	18/20	8,8/10
<i>MANAGEMENT</i>	4	8	8,9/10	18,7/20	9,3/10
<i>POSTURE COMM</i>	1	1	9/10	18/20	9/10
<u>MOYENNES</u>			<u>8,9/10</u>	<u>18,20/20</u>	<u>9/10</u>

Aucun abandon n'est constaté sur les formations FPC
Les formations oscillent entre 2 à 4 jours

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

BESOIN D'UNE SOLUTION SUR MESURE ?

CONTACTEZ-NOUS.

Formation sur mesure : définition

Les formations intra-entreprise sur mesure sont des formations spécialement conçues pour répondre aux problématiques rencontrées au sein d'une entreprise. Elles ont des modalités et des **objectifs de formation** très précis.

Le programme de ces formations est établi en fonction des attentes et lacunes des collaborateurs et leur permet de **gagner en performance** rapidement. Ces formations peuvent être dispensées par un organisme de formation externe, qui établit le programme en collaboration avec les managers de l'entreprise, ou directement par un membre de l'entreprise. Les formations sur mesure s'inscrivent dans un dispositif de formation continue pour permettre aux employés de monter en compétences.

Les avantages de la formation sur mesure

Les avantages de la formation professionnelle intra-entreprise sont nombreux. C'est une solution personnalisable : le projet de formation est établi en fonction des besoins réels des salariés. Il est possible d'en définir toutes les modalités (modalités d'accès, en présentiel ou en distanciel, durée de la formation, **planning de la session** de formation adapté aux salariés...).

Un programme de formation sur mesure

Créer une formation sur mesure intra-entreprise n'est pas simple quand on n'est pas formateur de métier. Vous ne savez pas par où commencer ? Je vous accompagne pour vous aider à créer votre plan de formation personnalisé.

Voici les étapes à suivre pour créer des programmes de formation pour vos collaborateurs :

1. Faire le point sur vos besoins : notre première mission est d'identifier les problématiques que vous souhaitez résoudre. Nous organisons une réunion pour comprendre vos objectifs et recueillir vos besoins et attentes.
2. Proposition de notre solution : nous faisons le point sur les modalités souhaitées pour votre formation, son contenu, ses **différents modules de formation** et le parcours idéal pour vos stagiaires.
3. Proposition commerciale : nous vous adressons une proposition technique et financière adaptée à vos besoins.
4. Début de la formation sur mesure : vous avez préparé votre formation en lien avec nos conseillers. Nous restons à votre écoute pour vous aider à y apporter d'éventuels ajustements.
5. Les évaluations : dès le lendemain de la formation, nous vous aidons à en évaluer la performance. Nous revenons vers vous ultérieurement pour mesurer l'acquisition des compétences par vos collaborateurs à l'issue de leur parcours de formation.
6. Le bilan : nous vous accompagnons pour dresser **le bilan de votre formation** et clôturer votre projet.

N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir des conseils pédagogiques et débiter votre action de formation sur mesure. Vous avez besoin d'une offre de **formation** ? Découvrez toutes nos formations professionnelles (formations courtes, formations professionnelles continues, perfectionnement en présentiel dans vos locaux ou à distance).

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

ENTRETIEN D'ÉVALUATION : REUSSIR SES ENTRETIENS ANNUELS

Techniques et postures pour faire de l'entretien un levier de performance et de motivation

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Différencier entretien annuel et entretien professionnel.
- Préparer l'entretien.
- S'approprier les étapes de l'entretien annuel.
- Fixer des objectifs SMART.
- Évaluer avec objectivité.

PUBLIC

- Manager, responsable opérationnel et chef d'équipe.
- Directeur d'établissement amené à conduire les entretiens annuels d'appréciation.

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis

DUREE

2 jours, soit 14 h

LIEU DE FORMATION

Sur site client ou à distanciel

CONTENU DE LA FORMATION

Jour 1

1 - Situer l'entretien annuel dans les processus RH et identifier les enjeux pour les acteurs

- Différencier l'entretien annuel et l'entretien professionnel.
- Les enjeux pour le collaborateur, le manager et l'organisation.
- Faire le lien entre l'appréciation et les processus RH.
- L'entretien d'appréciation, levier de motivation.

2 - S'approprier les objectifs des différentes étapes de l'entretien

- Préparer l'entretien.
- Faire le bilan de l'année écoulée.
- Évaluer les résultats et les compétences.
- S'orienter vers le futur.
- S'appuyer sur le support d'entretien.

3 - S'entraîner à mener des entretiens annuels

S'appuyer sur les méthodes et les techniques pour conduire les différentes phases de l'entretien annuel.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Jour 2

4 - Fixer des objectifs et évaluer avec objectivité

- Identifier les différents types d'objectifs.
- Rédiger des objectifs annuels alignés avec la stratégie de l'organisation.
- Objectiver son évaluation en s'appuyant sur des faits significatifs.
- Fixer des objectifs SMART à un collaborateur.

5 - Acquérir les savoir-faire relationnels pour faciliter l'entretien

- Utiliser les comportements adaptés aux phases de l'entretien.
- Féliciter et formuler une critique constructive.
- Repérer son style d'écoute et exceller dans la relation.
- Gérer les situations difficiles et les risques liés à l'évaluation.

6 - De l'entretien annuel d'évaluation à l'entretien professionnel

- Différencier entretien annuel et professionnel.
- Identifier les points clés de l'entretien professionnel.
- Être un acteur du développement de ses collaborateurs.

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés Échanges
- Support de cours formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- QCM

PROFIL DU FORMATEUR

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Évaluation des acquis via un QCM .
- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.

MOYENS TECHNIQUES

Salle, tableau, portable

TARIF (Non assujetti à TVA)

840 € par stagiaire

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

DELAI D'ACCES

1 mois

CONTACT

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou helios@9business.fr

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

AMENAGER SON POINT DE VENTE :

GAGNEZ EN ATTRACTIVITE EN RELOOKANT VOTRE POINT DE VENTE.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître les techniques d'aménagement de l'espace de vente sédentaire
- Détecter les points forts et les points à améliorer de son espace de vente pour le rendre plus attractif
- Découvrir les tendances actuelles

PUBLIC

Toute personne souhaitant s'orienter vers un métier commercial

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis

DUREE

2 jours, soit 14 h

LIEU DE FORMATION

Sur site client

CONTENU DE LA FORMATION

Jour 1

- Un lieu de vente attractif : définition et éléments clés du merchandising
- Le comportement des clients et les bases de l'aménagement de l'espace de vente

La circulation du client : les moments clé
L'importance de la première impression
Les perceptions des clients

- Autres questions à se poser et techniques d'aménagement

Les atouts et faiblesses du lieu/contraintes de l'espace
L'organisation de l'offre et la segmentation produits
La communication et l'identité visuelle : signalétiques, informations produits...

Jour 2

- Les tendances actuelles
- Les outils de séduction du client

Les 5 sens
Les couleurs
La lumière et l'éclairage
L'animation du lieu

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

L'ambiance intérieure

Les mises en scène et les vitrines

- Les techniques de mise en avant des produits
- Réaménagement de son point de vente en cas d'alerte sanitaire

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés Échanges
- Support de cours formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- QCM

PROFIL DU FORMATEUR

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Evaluation des acquis via un QCM .
- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.

MOYENS TECHNIQUES

Salle, tableau, portable

TARIF (Non assujetti à TVA)

700 € par stagiaire

DELAI D'ACCES

1 mois

CONTACT

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou helios@9business.fr

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

PROSPECTER ET GAGNER DE NOUVEAUX CLIENTS

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser les méthodes utiles pour préparer et organiser sa prospection
- Capter son interlocuteur par les techniques de communication rapide
- Préparer ses scénarios et optimiser chaque prise de contact

PRE-REQUIS

Aucun prérequis

DUREE

3 jours, soit 21 h

LIEU DE FORMATION

Sur site client

CONTENU DE LA FORMATION

Partie1 : Prospecter efficacement

Préparation de la prospection

Définir les objectifs dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise

Élaborer et qualifier la base de données

Préparer les outils : argumentaire, objection aire

Connaître les techniques de prospection

Différentes méthodes : le publipostage, le téléphone, la prospection directe, Internet, les salons professionnels

Analyse en termes de coûts

Prospection téléphonique

Découvrir les clés de la communication téléphonique

Baliser les étapes de l'entretien (accroche, proposition, conclusion)

Passer les barrages secrétaires

Prendre RDV

Répondre aux objections

Rester positif et motivé

Maîtriser la prospection physique

Conduire un premier entretien

Identifier les principes de la communication

Découvrir la technique des 4C : Connaître, Communiquer, Convaincre, Conclure

Découvrir les étapes clés de l'entretien

Développer un climat de confiance

Découvrir les premiers mots qui font vendre

Bilan de la prospection

Relancer par téléphone

Élaborer des tableaux de bord

Mettre à jour la base de données grâce aux informations recueillies

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Partie2 : Les techniques de vente et de négociation

Préparation de l'entretien

Etablir l'objectif de l'entretien et la stratégie à mettre en œuvre

Connaitre ses marges de manœuvre

Collecter les informations clients existantes (historique d'achat, quantité, décisionnaire,)

Préparer la découverte

Accueil et prise de contact

Accueillir le client

Se présenter

Présenter le déroulement de l'entretien

Introduire la société / Présenter les nouveautés

Découverte des besoins

Faire parler le client

Découvrir le client / l'entreprise

Découvrir ses besoins et motivations d'achat

Utiliser la reformulation et l'écoute active

Phase d'argumentation

Passer des caractéristiques aux avantages et bénéfices client

Présenter le prix avantageusement

Négocier en 5 temps

Traitement des objections

Connaître les types d'objections

Comprendre leurs origines et leurs raisons

Traiter les objections

Réussir à les anticiper

Conclusion et prise de congé

Repérer les signaux d'achats

Favoriser la prise de décision finale

Obtenir un engagement

Rester positif même en cas d'échec

Fidélisation

Relance qualifiée

Mettre en place des tableaux de bord et les tenir à jour

Développer une stratégie pour le futur

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés Échanges
- Support de cours formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- QCM

PROFIL DU FORMATEUR

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Évaluation des acquis via un QCM .

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.
-

MOYENS TECHNIQUES

Salle, tableau, portable

TARIF (Non assujetti à TVA)

1.050 € par stagiaire

DELAI D'ACCES

1 mois

CONTACT

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou helios@9business.fr

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

FORMATION FIDELISATION CLIENT :

APPREHENDER LES TECHNIQUES POUR FIDELISER VOTRE CLIENTELE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Intégrer des méthodes pratiques d'écoute client pour identifier les critères de choix des clients et leur niveau de satisfaction
- Développer une démarche construite pour fidéliser les clients
- Acquérir des méthodes et outils pour mettre en oeuvre des actions de fidélisation
- Identifier et répondre aux sources de mécontentement client

PUBLIC

Tout public issu du monde de la distribution (alimentaire, ameublement, textile, GSS, loisirs, automobile, bricolage, etc.)

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire pour suivre la formation fidélisation client

DUREE

4 jours, soit 28 h

LIEU DE FORMATION

Sur site client

CONTENU DE LA FORMATION

1^{ère} JOURNEE – 7h.

Comprendre la notion de satisfaction client

- Définitions : satisfaction client, fidélité...
- Les principes de fonctionnement du cycle de vie d'un client : qualité, satisfaction et fidélisation.
- Quels enjeux pour l'entreprise, les salariés ?
- Les prérequis, les modes d'animation et de communication, les facteurs clés de succès de la mise de ce type d'outils.
- L'identification, l'analyse et l'importance des facteurs de satisfaction et d'insatisfaction.
- L'introduction de la notion d'attachement et les déterminants de la fidélité.

2^{ème} JOURNEE – 7h.

Mesurer la satisfaction client

- S'appuyer sur les interviews, questionnaires et enquêtes réalisés auprès de la clientèle
- Connaître les écarts entre qualité offerte et qualité perçue : réajuster la qualité ou mieux la valoriser
- Se positionner en tant que vendeur face à la concurrence

Mettre en place sa stratégie de fidélisation

- Connaître son offre et celle de ses principaux concurrents.
- Se fixer des objectifs adaptés à chaque type de clients.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

3^{ème} JOURNEE – 7h.

- Valoriser ses atouts concurrentiels.
- Préparer les objections courantes pour faire face à tous les profils clients.
- Identifier les attitudes et motifs d'insatisfaction.

Mettre en oeuvre des actions de fidélisation

- Bien connaître ses segments de clientèle
- Fidéliser par le service : la reconnaissance, clients privilégiés ?
- La fidélisation par l'offre
 - Promotion
 - Tarifs
 - Produits et services

4^{ème} JOURNEE -7h

- Connaître les outils de fidélisation du marketing direct
 - Couponing
 - Newsletter
 - Mailing
 - Concours
 - Parrainage
 - Evénement
- Optimiser ses actions
- Tirer profit des réussites récentes les plus marquantes
- Investir sur les moments forts de la relation client
- Mesurer les résultats de ses actions pour s'adapter en permanence

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés Échanges
- Support de cours formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- Etude de cas

PROFIL DU FORMATEUR

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

MODALITÉ D'EVALUATION DES ACQUIS

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Evaluation des acquis via une étude de cas.
- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.

MOYENS TECHNIQUES

Salle, tableau, portable

TARIF (Non assujetti à TVA)

1.680 € par stagiaire

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

DELAI D'ACCES

1 mois

CONTACT

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou helios@9business.fr

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

ADAPTEZ UN MANAGEMENT EFFICACE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Etablir un diagnostic des compétences en interne
- Définir un plan d'actions pour mettre en adéquation les compétences en interne et le projet d'entreprise
- Recruter en s'appuyant sur une démarche structurée
- Préparer et conduire les entretiens annuels d'évaluation et les entretiens professionnels obligatoires
- Mettre en œuvre des techniques de motivation de son personnel

PUBLIC

Chefs d'entreprise, conjoint(e)s, salarié(e)s

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis

DUREE

3 jours, soit 21 h

LIEU DE FORMATION

Sur site client ou à distanciel

CONTENU DE LA FORMATION

Jour 1

- Définir le projet stratégique de l'entreprise
- Formaliser l'organisation générale de l'entreprise
- Poser un diagnostic de GPEC pour son entreprise
- Recruter en s'appuyant sur une démarche et un processus structuré

• Jour 2

- Accueillir et intégrer son nouveau salarié
- Respecter les obligations légales RH de l'employeur
- Réaliser l'entretien annuel optionnel d'évaluation
- Gérer la formation professionnelle des salariés et des apprentis en TPE en lien avec l'OPCO financeur

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Jour 3

- Connaître et utiliser les dispositifs de formation accessibles aux salariés dont le CPF abondé par l'employeur
- Réaliser l'entretien professionnel obligatoire tous les deux ans
- Trouver les bons leviers de la motivation pour ses salariés

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés Échanges
- Support de cours formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- QCM

PROFIL DU FORMATEUR

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Évaluation des acquis via un QCM .
- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.

MOYENS TECHNIQUES

Salle, tableau, portable

TARIF (Non assujetti à TVA)

1.260 € par stagiaire

DELAI D'ACCES

1 mois

CONTACT

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou helios@9business.fr

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

DYNAMISER SA POSTURE COMMERCIALE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Adopter les bons comportements en situation de vente
- Développer son pouvoir d'influence et de persuasion
- Laisser une impression positive et durable dans l'esprit du client

PUBLIC

- Cette formation commerciale s'adresse aux commerciaux, chargés de relation clients, techniciens, ingénieurs d'affaires
- Toute personne amenée à négocier

PRE-REQUIS

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

DUREE

3 jours, soit 21 h

LIEU DE FORMATION

Sur site client ou à distanciel

CONTENU DE LA FORMATION

1^{ER} JOUR

Revue des fondamentaux de la vente

Les missions du commercial et leurs implications

La connaissance de soi et de son client

Réussir sa prise de contact : soigner son entrée en scène, les règles à observer durant les deux premières minutes d'ouverture de l'entretien

Découvrir l'entreprise et les motivations du client : Qu'ai-je besoin de savoir sur mon client pour personnaliser mon argumentaire de vente ?

La proposition de valeur

La proposition commerciale

Savoir aborder la question du prix et bien le défendre avant d'envisager de négocier

Savoir quand et comment faire une offre

La négociation

Le closing

Faire une bonne dernière impression

Fidéliser et entretenir une bonne relation client

Les erreurs à éviter

2^{ème} JOUR

Mobiliser ses ressources personnelles pour être à l'aise dans les situations difficiles

Décoder son propre mode de fonctionnement

Repérer les composantes de son stress émotionnel et mental

Prendre conscience de ses ressources pour mieux les utiliser

S'affirmer et résister à la pression de l'environnement

Améliorer son discours en associant la raison et l'émotion

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Réapprendre à livrer ses émotions

Se comporter de façon professionnelle et courtoise en toutes circonstances

Utiliser le vocabulaire de la réussite et du succès pour donner envie d'acheter

Poser les bases d'un dialogue de qualité

Les composantes d'un dialogue attrayant et transparent

Annoncer sans détour son objectif d'entretien

Identifier dès le début ses opportunités de closing

3^{ème} JOUR

Se concentrer sur son interlocuteur

Développer son empathie

Vérifier comment l'interlocuteur perçoit son discours et son comportement

Poser les bonnes questions

Prendre des notes efficaces

Développer son influence par des comportements appropriés

Annoncer son prix tranquillement

Défendre sa marge avec conviction

Dire « non » sans perdre un client

Dire « oui » sans perdre de l'argent

Faire face aux critiques sereinement

Faire passer un message de façon claire

Conclure l'entretien de vente

Conclure ses entretiens de façon sécurisée et efficace

Maintenir une présence à l'esprit chez le client

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés
- Échanges
- Support de cours **formation réaliser une enquête de satisfaction**
- Support de cours **formation fidélisation client**
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- QCM

PROFIL DU FORMATEUR

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Évaluation des acquis via un QCM .
- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.

MOYENS TECHNIQUES

Salle, tableau, portable

TARIF (Non assujetti à TVA)

1.260 € par stagiaire

DELAI D'ACCES

1 mois

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

CONTACT

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou helios@9business.fr

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

REUSSIR UNE VENTE COMPLEXE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Revoir les fondamentaux de l'approche commerciale dans le cadre d'un entretien de vente
- Identifier les bons interlocuteurs et capitaliser sur les bons interlocuteurs
- Savoir qualifier la maturité d'un besoin / projet et le potentiel d'achat auprès du bon interlocuteur

PUBLIC

Tout public issu du monde de la distribution (alimentaire, ameublement, textile, GSS, loisirs, automobile, bricolage, etc.), commerciaux, manager commerciaux.

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis

DUREE

4 jours, soit 28 h

LIEU DE FORMATION

Sur site client – distanciel – organisme de formation

CONTENU DE LA FORMATION

1^{er} jour

Complexe ou compliqué ?

- On utilise le terme "compliqué" lorsque nous sommes capables de comprendre l'incidence de chaque facteur sur lui-même et sur lui-même, même si cela peut prendre du temps.
- On utilise le terme "complexe" quand nous ne sommes pas capables de voir et de comprendre l'incidence d'un facteur sur lui-même ou sur les autres.

Retour sur les notions de la vente en BtoB et de la relation commerciale

- Identifier les compétences indispensables pour être un bon vendeur
- Matérialiser les particularités de la vente complexe
 - Quelles sont les étapes de la vente en BtoB ? Quelles différences avec le BtoC ?
 - Comprendre « MA » relation client (Réflexion en binôme en respectant le mixage)
 - Mon attitude peut-elle favoriser une vente ? (Réflexion en binôme en respectant le mixage)

Retour sur les bonnes pratiques : les techniques du commercial averti

- Rappel des principes de la préparation d'un entretien : connaître son interlocuteur et son entreprise

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

2^{ème} jour

Les 7 règles d'or de la communication et le modèle de Shannon / Weaver

- Apprendre à mieux connaître son mode de communication
- Apprendre à mieux connaître le style de communication de son interlocuteur
- Se synchroniser et s'adapter avec son interlocuteur avec efficacité selon la situation
- Découvrir les besoins du client, travailler son questionnement
 - Avec l'analyse SPIR (Situation, Problème, Implication, Résultat espéré) Exercice pratique en binôme
 - Rappel sur la notion d'écoute active (questionnement + reformulation)
 - Exercice sur les différents types de questionnement (profil prospect et client réels)
 - Agir en stratège : avoir une bonne intelligence du terrain ; avoir une aptitude à anticiper et à être créatif, avoir de la volonté et avoir une bonne capacité à tirer parti de ce qui se passe.

Savoir préparer efficacement sa négociation : Faire une offre adaptée et savoir l'argumenter

- Savoir rassurer son client, son prospect, argumenter en utilisant le CAB
- Connaître les différents types d'objections et y répondre, les traiter avec efficacité. Exercice sur les objections les plus courantes rencontrées
- Savoir repérer les freins à l'achat et les signaux d'achat

3^{ème} jour

Savoir qualifier son pipeline avec méthode : discerner les bons des projets sans lendemain

- Découvrir les besoins de ses interlocuteurs avec méthode : les besoins fonctionnels et émotionnels
- Retour sur le SONCAS pour mieux comprendre le fonctionnement de ses clients
- Savoir identifier les signaux positifs et avoir une lecture objective des signaux négatifs,
- Savoir qualifier le prospect idéal : taille, organisation secteur, typologie de client, etc. (exercice)
- Savoir déterminer sa position dans le cycle de vente standard ou processus de vente

Détermine le sociogramme de l'entreprise et identifier le circuit d'achat propre à son prospect

- Existe-t-il un profil type de l'acheteur ? Réflexion et réponse en binôme
- Choisir un client ou bien un prospect et travailler en binôme afin de comprendre l'organisation de ce client ou prospect ainsi que son univers (valeurs, culture, croyances ...), identifier les priorités du client
-

4^{ème} jour

- Savoir définir les différents profils type dans le cadre d'une organisation
 - Les interlocuteurs « portemonnaie » et les interlocuteurs « investissement »
 - Prescripteurs, utilisateurs, décisionnaires et signataires
 - Quel est le rôle de chacun dans le processus d'achat

Construire son plan d'action : Travail en sous-groupe pour en sortir une méthode à mettre en place

- Comment déterminer le but que l'on veut atteindre (et ce pour chacune des étapes et pour chaque interlocuteur)
- Quels sont mes différents objectifs (priorisés) ?
- Quelles sont les ressources à ma disposition ?

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

- Quelle est ma stratégie pour atteindre mon objectif final ?

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés
- Échanges
- Support de cours
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- QCM

PROFIL DU FORMATEUR

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Évaluation des acquis via un QCM .
- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.

MOYENS TECHNIQUES

Salle, tableau, portable

TARIF (Non assujetti à TVA)

4 jours → 28h

1.680 € par stagiaire (60€/h par stagiaire)

DELAI D'ACCES

1 mois

CONTACT

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou helios@9business.fr

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

DELEGUER EFFICACEMENT ET RESPONSABILISER VOS COLLABORATEURS

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Déceler ses propres freins psychologiques à la délégation, comprendre les causes et les effets des freins à la délégation
- Mettre en place des stratégies de délégation efficaces
- Développer l'autonomie de vos collaborateurs et les responsabiliser

PUBLIC

Cette **formation sur la délégation** s'adresse à des :

- Chefs d'entreprise
- Chefs d'unité autonome
- Cadres dirigeants, managers
- Chefs d'équipe

PRE-REQUIS

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

DUREE

2 jours, soit 14 h

LIEU DE FORMATION

Sur site client ou à distanciel

CONTENU DE LA FORMATION

1^{ER} JOUR

Préalables sur la délégation en management : en comprendre les enjeux

- Retour sur les objectifs de la délégation et son intérêt
- Identifier les obstacles fréquemment rencontrés dans la délégation
- Mesurer les apports de la délégation pour
 - Le manager
 - Les collaborateurs
 - L'entreprise au sens large

Analyse des résistances psychologiques du manager à la délégation à partir d'outils d'étude de sa personnalité

- Quels sont ses véritables freins et comment se manifestent-ils ?
- Leurs causes et origines dans sa personnalité
- Les effets sur le manager
 - Dans le cadre de la délégation
 - Dans la fonction de manager
- Les stratégies à mettre en place pour les éliminer ou tout au moins les gérer

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

2^{ème} JOUR

Élaboration de stratégies de délégation prenant en compte les missions et l'environnement du manager

- Savoir fixer des objectifs en matière de délégation
- Mise en place d'un plan de promotion de la délégation
- Traitement des objections de ses collaborateurs
- Élaboration d'un plan d'action et mise en place du suivi
- Entraînements pratiques à la gestion de ses résistances

Simulations de conduite d'entretiens de promotion de la délégation analysées

- Sur le fond : Argumentaire, objections, suivi
- Sur la forme : comportements, attitudes

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés
- Échanges
- Apports théoriques et pratiques
- Support de cours de la **formation délégation : Savoir déléguer efficacement**
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- QCM

PROFIL DU FORMATEUR

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Évaluation des acquis via un QCM .
- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.

MOYENS TECHNIQUES

Salle, tableau, portable

TARIF (Non assujetti à TVA)

770 € par stagiaire

DELAI D'ACCES

1 mois

CONTACT

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou helios@9business.fr

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

QUE PUIS-JE FAIRE SI JE RENCONTRE UN PROBLEME DE QUALITE LORS DE MA FORMATION ?

Vous avez participé à l'une de nos formations, au sein de votre entreprise et vous souhaitez nous faire part de votre insatisfaction ?

Nous mettrons en place notre processus de recueil d'insatisfaction afin de comprendre votre demande et y apporter une réponse

Si vous avez formulé une note inférieure à 3,5/5 dans un des critères de notre questionnaire de satisfaction à chaud, ainsi qu'une note générale inférieure à 7,5/10, nous déclencherons automatiquement une procédure de traitement de votre insatisfaction post formation

Contactez-nous au 06 14 18 07 56

HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

FORMULAIRE DE RECLAMATION OU DE SUGGESTION D'AMELIORATION

(Prospect -Client)

Merci de bien vouloir compléter soigneusement le présent formulaire (points 1 à 5) et le renvoyer en pièce jointe à cette adresse email : heliosformationsetconseils@orange.fr / helios@9business.fr

Chaque point nécessite une réponse obligatoire. L'absence de réponse à un ou plusieurs points peut rendre plus difficile la bonne gestion de votre réclamation.

<p>Prénom / Nom de l'interlocuteur émettant la réclamation OU suggestion</p> <p>(éventuellement : société et poste occupé)</p>	
<p>Prénom / Nom de la personne directement concernée par la réclamation</p> <p>(éventuellement : société et poste occupé)</p>	
<p>Mode de réponse souhaité</p> <p>(merci d'indiquer votre adresse mail et/ou votre téléphone).</p>	
<p>Objet précis de la réclamation OU suggestion</p> <p>(En guise de titre)</p>	
<p>Description explicite de la réclamation</p> <p>(Dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.)</p> <p><u>OU</u> suggestion</p>	



HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



Le tableau ci-dessous est à compléter par Gwendoline MENANT exclusivement

1. Numéro et date de réception de la réclamation ou suggestion	
2. Type et modalité de réponse adressée à l'interlocuteur	
3. Date de clôture de la réclamation ou suggestion	
4. Date et Tampon Gwendoline MENANT	