



**Côté**  
**Talents**

**catalogue des formations**

[cotetalents.com](http://cotetalents.com)



# SOMMAIRE DES FORMATIONS

## NOS FORMATIONS EN COMMUNICATION ÉCRITE

L'essentiel de l'écrit	<a href="#">4</a>
Les écrits professionnels	<a href="#">5</a>
La rédaction de lettres et de courriels	<a href="#">6</a>
Rédiger avec concision	<a href="#">7</a>
La prise de notes et le compte rendu	<a href="#">8</a>
Les rapports d'incidents	<a href="#">9</a>
Gagner en efficacité à l'écrit Spécial mutuelles, caisses de retraite et compagnies d'assurances	<a href="#">10</a>
Les écrits managériaux	<a href="#">11</a>

## NOS FORMATIONS EN COMMUNICATION ORALE

La prise de parole en public	<a href="#">13</a>
L'animation de réunions	<a href="#">14</a>
La formation de formateur en entreprise	<a href="#">15</a>
Réussir sa mobilité en interne	<a href="#">16</a>
L'accueil du public	<a href="#">17</a>
La relation client : gagner en efficacité au téléphone Spécial mutuelles, caisses de retraite et compagnies d'assurances	<a href="#">18</a>
Gagner en assurance à l'oral	<a href="#">19</a>

## NOS FORMATIONS EN DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

La gestion du stress	<a href="#">21</a>
La gestion des conflits	<a href="#">22</a>
Le bien-être au travail	<a href="#">23</a>
La préparation à la retraite	<a href="#">24</a>
L'organisation du travail	<a href="#">25</a>
La gestion du temps	<a href="#">26</a>
La formation du représentant du personnel	<a href="#">27</a>



# L'ESSENTIEL DE L'ÉCRIT

## GRAMMAIRE, ORTHOGRAPHE ET STYLE

Retour  
sommaire

### Objectifs

Faire un point précis sur ses acquis et ses lacunes.

Trouver des réponses concrètes et simples pour revoir ou apprendre la grammaire, l'orthographe, la typographie.

Gagner en temps et en assurance.

### Pédagogie

Des clés et astuces pour un gain de temps et une relecture efficace.

Des exercices d'application pour une appropriation des règles et la suppression d'erreurs récurrentes.

Des ateliers rédactionnels pour une application concrète et immédiate des outils.

Un conseil personnalisé et une écoute très attentive aux besoins et difficultés rencontrés.

### Tests

Un test d'autoévaluation suivi d'un bilan individuel associé à des objectifs précis est réalisé au début puis à la fin de la formation.

### Durée

8 demi-journées réparties sur 1 mois.

### Prix

480 € TTC par demi-journée.

### Suivi

Les formateurs restent disponibles après le stage pour un suivi et un soutien du groupe par courriel.

### Personnes concernées

Tout rédacteur qui souhaite maîtriser la grammaire et les règles qui régissent notre langue pour acquérir une plus grande aisance rédactionnelle.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Éviter les pièges et les erreurs

- Les confusions des terminaisons verbales EZ/ER/É et I/IT/IS – U/US.

### Distinguer les temps et modes utiles

- Les pièges du présent de l'indicatif : rappel de terminaisons complexes.
- Les accords des participes passés pour un usage courant de l'écrit.
- Le futur et le conditionnel, fonctions et confusions : la concordance des temps.
- Le subjonctif présent, utilité et caractéristiques.
- L'impératif.

### Éviter les confusions homophoniques

- Quelque(s) / quel(s)... que.
- Tout / tous...
- Ce / se, etc.

### Respecter les règles typographiques

- L'emploi de la majuscule.
- La ponctuation, les sigles, etc.

### Appliquer une méthode de relecture par objectif

- Développer un esprit de rigueur.

### Être plus autonome

- Des conseils pratiques (sites internet ou ouvrages fiables à consulter).

# LES ÉCRITS PROFESSIONNELS

## DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES RÉDACTIONNELLES

**Durée**  
3 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Suivi**  
Les formateurs  
restent  
disponibles  
après le stage  
pour un suivi  
et un soutien  
du groupe par  
courriel.

**Personnes  
concernées**  
Tout public.

### Objectifs

Gagner en temps, en assurance, en efficacité.

Développer un esprit d'analyse.

Acquérir des techniques pour rédiger rapidement des écrits synthétiques.

### Pédagogie

Ce stage repose sur des outils d'aide à la rédaction et sur des entraînements interactifs.

Des ateliers rédactionnels permettent une application concrète et immédiate des outils.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

**Définir vos objectifs de communication pour informer, faire agir, convaincre...**

**Rédiger la correspondance professionnelle dans le style approprié**

- La lettre, le courriel.
- Les formules propres au courrier et à la messagerie.

**Reconnaitre les spécificités et rédiger les principaux écrits professionnels**

- Les comptes rendus.
- Les rapports.
- Les synthèses.

**Adopter un style spécifique à chaque écrit**

- Les registres de langue et les nuances.
- Le principe d'objectivité.
- Le style du rapport.
- Les différents styles et formes du compte rendu.
- L'importance du *vous* dans un courrier à caractère commercial.

**Maîtriser les techniques rédactionnelles**

- Alléger son style.
- Privilégier un vocabulaire précis.
- Ponctuer quand il le faut.
- Utiliser les mots de liaison.
- Hiérarchiser les idées.
- Rester neutre et positif.

**Garantir la lisibilité**

- La mise en relief des titres.
- La police et la taille des caractères.
- L'en-tête et le pied de page.
- Les alignements et interlignes.

**Gagner en autonomie**

- Conseils pratiques (sites internet, applications ou ouvrages fiables à consulter).
- Appliquer une méthode de relecture par objectif.

# LA RÉDACTION DE LETTRES ET DE COURRIELS

## DES FORMULES TYPES À ADAPTER

Retour  
sommaire

### Objectifs

Sensibiliser les rédacteurs aux critères essentiels liés à la communication écrite, qu'elle soit interne ou externe.

Gagner en temps et en autonomie.

S'exercer à trouver le ton juste et la formulation adaptée aux destinataires.

### Pédagogie

Des ateliers rédactionnels pour une application concrète et immédiate des outils.

Analyse correctrice, rédaction ou reformulation de courriers et courriels sur la base d'écrits professionnels proposés par les participants.

Des exemples de formules à partir du livre coécrit par Patricia Maillet et Chantal Riou, *La Rédaction professionnelle*.

Un conseil personnalisé et une écoute très attentive des besoins et difficultés rencontrés.

**Durée**  
2 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Suivi**  
Les formateurs  
restent  
disponibles  
après le stage  
pour un suivi  
et un soutien  
du groupe par  
courriel.

**Personnes  
concernées**

Ce stage  
s'adresse à toute  
personne chargée  
de communiquer  
par courrier  
papier ou via  
la messagerie  
électronique.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Éviter les pièges de la syntaxe et les formulations maladroites

- Conseil sur le style.
- Maladresses récurrentes à éviter.

### Prendre en compte les attentes implicites des destinataires

- Choisir un objet précis.
- Se montrer concis.
- Tenir compte du niveau de compréhension des destinataires potentiels.

### Organiser le message

- Donner un impact aux idées fortes du message en les hiérarchisant.

### Écrire une lettre ou un courriel en utilisant des formules types à adapter

- Entrer en contact, débiter, informer.
- Demander.
- Relancer et pousser à agir.
- Refuser.
- Présenter des excuses, rassurer, valoriser.
- Remercier.

### Développer un esprit de rigueur

- Utiliser une méthode de relecture par objectif.

# RÉDIGER AVEC CONCISION

## COURRIELS, RAPPORTS, COMPTES RENDUS, NOTES DE SYNTHÈSE...

### Objectifs

Améliorer sa rapidité de rédaction.  
Perfectionner son expression écrite.  
Développer son esprit d'analyse et de synthèse.

### Pédagogie

Ce stage repose sur des méthodes nouvelles et des entraînements interactifs à la synthèse.  
Des ateliers rédactionnels permettent une application concrète et immédiate des outils.  
Analyse corrective, rédaction ou reformulation de comptes rendus, rapports, procédures, etc., sur la base d'écrits professionnels proposés par les participants.

### Durée

2 jours.

### Prix

820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

### Suivi

Les formateurs restent disponibles après le stage pour un suivi et un soutien du groupe par courriel.

### Personnes concernées

Toute personne amenée à synthétiser, transcrire et organiser les idées essentielles d'une réunion, d'une visite, etc.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Sélectionner les idées les plus importantes.

- Analyser les informations avec la méthode des 3Q03CP.
- Prendre des notes pour un compte rendu de visite ou de réunion.

### Organiser les idées

- Concevoir des grilles sur mesure pour votre prise de notes.
- Choisir la méthode adaptée (SPRI, méthode des 5W, etc.) pour une synthèse pertinente.
- Trier et regrouper les informations provenant de plusieurs sources.

### Éviter l'interprétation des idées

- Rester neutre, le choix des mots et du style.
- Reformuler les idées sans trahir.

### Rédiger efficacement et perfectionner le style

- La clarté et la concision.
- La hiérarchisation des idées.
- Les articulations ou comment utiliser les mots de liaison et donner une fluidité à son texte.
- Le choix d'un vocabulaire précis et élargi.
- La ponctuation.

### Optimiser la présentation des écrits

- Harmoniser la mise en page.
- Choisir des titres, sous-titres et graphiques.
- Illustrer et mettre en page.

# LA PRISE DE NOTES ET LE COMPTE RENDU DE NOUVELLES MÉTHODES

Retour  
sommaire

## Objectifs

Acquérir des techniques de prise de notes.  
Développer un esprit d'analyse et de synthèse.

Choisir le compte rendu adapté et savoir le présenter.

## Pédagogie

Des méthodes associées à des démonstrations et entraînements interactifs.

Des ateliers rédactionnels pour une application concrète et immédiate des outils.

Un conseil personnalisé et une écoute très attentive aux besoins et difficultés rencontrés.

**Durée**  
2 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Suivi**  
Les formateurs  
restent  
disponibles  
après le stage  
pour un suivi  
et un soutien  
du groupe par  
courriel.

**Personnes  
concernées**

Toute personne  
amenée à rédiger  
des comptes  
rendus et qui  
souhaite acquérir  
des méthodes.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Adapter les différentes formes du compte rendu selon les usages

- Le compte rendu reformulé.
- Le compte rendu synthétisé.
- Le compte rendu sous la forme de tableaux, etc.

### Acquérir des techniques de prise de notes

- La concentration et l'écoute.
- Les abréviations.
- La méthode SPRI.
- Le *mind mapping* (ou schéma heuristique).
- Les 3Q03CP (qui ? quoi ? quand ? où ? comment ? combien ? avec quelles conséquences ? pourquoi ?).
- Les grilles sur mesure.

### Rédiger le compte rendu

- Appliquer le principe d'objectivité.
- Effectuer un classement rigoureux des informations.
- Respecter les règles de la syntaxe.
- Construire des listes homogènes.
- Choisir un vocabulaire précis et élargi.

### Soigner la mise en page pour garantir la lisibilité

- La police et la taille des caractères.
- Les mentions obligées.
- L'en-tête et le pied de page.
- Les alignements et interlignes.
- Les notions typographiques essentielles, etc.

### Se relire avec méthode

- Développer un esprit de rigueur.

# LES RAPPORTS D'INCIDENTS

## DES TECHNIQUES D'AIDE À LA RÉDACTION

### Durée

6 séances  
de 3 h 30  
soit 21 h  
(seuil maximal :  
8 personnes).

### Prix

480 € TTC  
la séance.

### Suivi

Les formateurs  
restent  
disponibles  
après le stage  
pour un suivi  
et un soutien  
du groupe par  
courriel.

### Personnes concernées

Techniciens,  
agents  
de sécurité,  
managers,  
agents de  
maîtrise, etc.

### Objectifs

Gagner en clarté et concision dans le rapport factuel des incidents.

Faire un point précis sur ses acquis et ses lacunes pour communiquer à l'écrit avec efficacité.

Trouver des réponses concrètes et simples aux problématiques posées par l'écrit : grammaire, orthographe, style.

Structurer avec cohérence ses idées et le rapport.

### Pédagogie

Des méthodes associées à des démonstrations et entraînements interactifs.

Des ateliers rédactionnels pour une application concrète et immédiate des outils.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Transcrire le relevé factuel des incidents dans un tableau

- Échanges sur les pratiques.
- Comprendre les principes qui régissent cette forme d'écrit.
- Classer et hiérarchiser les informations.
- Rédiger dans un style homogène les données.

### Employer les techniques rédactionnelles utilisées dans le rapport détaillé

- Respecter la syntaxe au bénéfice de la clarté (longueur des phrases).
- Éviter les pièges et connaître les critères d'efficacité.
- Pratiquer la concision au service des objectifs et des attentes du responsable.
- Utiliser un vocabulaire adapté et précis.

### Utiliser la méthode des 3Q03CP

- Structurer et hiérarchiser ses informations.

### Savoir citer les clauses à caractère juridique

- Utiliser une formulation adaptée.

### Pratiquer une méthodologie de relecture par objectif

- Éliminer les fautes et maladroresses.

### Soigner la mise en page

- Donner une lisibilité à ses écrits et un confort de lecture à ses destinataires : alignements, interlignes, choix de la police, taille du caractère, emploi du gras, etc.

### Rédiger un rapport d'incident

- Atelier rédactionnel : analyse corrective, rédaction en sous-groupes de rapports d'incidents et de tableaux.

# GAGNER EN EFFICACITÉ À L'ÉCRIT

## SPÉCIAL MUTUELLES, CAISSES DE RETRAITE ET COMPAGNIES D'ASSURANCES

Retour  
sommaire

### Objectifs

Sensibiliser les participants à l'importance de l'écrit dans la relation client.

Améliorer la communication pour fidéliser davantage.

Gagner en aisance dans la formulation des messages.

### Pédagogie

Analyse et réflexion à partir de l'existant (lettres, mails).

Conception en sous-groupes de courriers personnalisés et personnalisables.

Travail rédactionnel en binômes ; l'interactivité est privilégiée. Échanges sur les pratiques et conseils de la formatrice. Pour gagner en efficacité, utilisation de l'ouvrage : *La Rédaction professionnelle*.

**Durée**  
2 jours  
+ 1 jour.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Suivi**  
Les formateurs  
restent disponibles  
après le stage pour  
un suivi  
et un soutien du  
groupe par courriel.

### Personnes concernées

Gestionnaires,  
téléconseillers  
ou conseillers  
clientèle,  
animateurs  
ou formateurs  
internes,  
responsables  
d'équipes,  
managers, etc.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Rédiger une réponse claire et concise aux destinataires

- La communication écrite, ses enjeux et ses contraintes : l'image de l'entreprise et l'image de soi.
- La lettre et le courriel : points communs et différences.
- Des conseils pratiques et des outils (sites internet ou ouvrages fiables à consulter).
- Le style et l'importance du ton : formulations à éviter et pièges.
- La notion de concision et la prise en compte des attentes implicites des destinataires.
- La hiérarchisation des idées dans le message et son impact.

### Utiliser des formules à adapter pour :

- Informer avec clarté et concision.
- Exposer une problématique et argumenter.
- Expliquer voire vulgariser une clause contractuelle.
- Relancer et traduire l'urgence.

- Refuser ou objecter avec nuance et pédagogie.
- Répondre à une réclamation de niveau 1 ou 2.
- Reconnaître un manquement ou une erreur et présenter des excuses.
- Conclure en transmettant un message positif.

### Mettre en pratique une méthode de relecture par objectif

- Identifier et vérifier des paramètres précis (schéma heuristique).

### Atelier rédactionnel

- Analyse corrective de courriers rédigés par les participants. Exemple : Le sociétaire a-t-il reçu une réponse à toutes ses questions ? Le message est-il clair, concis ? Le vocabulaire adapté ? etc.).
- Rédaction de courriers sur des problématiques ponctuellement ou fréquemment rencontrées.
- Analyse corrective en groupe des propositions.

# LES ÉCRITS MANAGÉRIAUX

## LETTRES, RAPPORTS, ENTRETIENS D'ÉVALUATION

**Durée**  
2 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Suivi**  
Les formateurs  
restent  
disponibles  
après le stage  
pour un suivi  
et un soutien  
du groupe par  
courriel.

### Personnes concernées

Les managers  
confrontés  
à des écrits  
délicats,  
qui pourraient  
entraîner des  
conséquences  
juridiques.

### Objectifs

Développer les aptitudes en expression écrite : cette compétence transversale est indispensable au profil de manager. Manager et communiquer par écrit : trouver le ton juste et garder la juste distance. Rédiger des écrits disciplinaires.

### Pédagogie

Rédaction en binômes de lettres et de rapports, analyse corrective en groupe. Des exemples et des mises en situation au cours d'ateliers rédactionnels.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Définir vos objectifs de communication

- Soigner ses écrits, soigner son image.
- Distinguer les niveaux de langue : familier, courant, soutenu, technique...
- Rester neutre et positif.

### Notifier par lettre une sanction

- Rappel des trois sanctions disciplinaires du cadre juridique (l'avertissement, le blâme, l'exclusion temporaire pour une durée de trois jours) et des précautions à prendre.
- Mentions obligatoires et intitulés.
- Organisation des idées et argumentaire :
  - le rappel des faits, le constat ;
  - les répercussions qui justifient la sanction ;
  - la sanction retenue.
- Choix de formules appropriées pour :
  - rappeler un manquement,
  - notifier la sanction,
  - énoncer les considérations de droit.

### Rédiger un rapport disciplinaire

- Objectifs et caractéristiques du rapport.

- Prendre ses notes avec la grille DES.
- Décrire précisément faits et circonstances.
- Donner un avis.
- Annoncer la sanction.
- Évoquer les conséquences éventuelles.
- Rédiger le rapport :
  - le style,
  - le vocabulaire recommandé,
  - la mise en page du texte.

### Rédiger les observations et appréciations de l'entretien d'évaluation

- Le résumé des objectifs.
- Les performances et résultats pour l'année écoulée.
- Les appréciations d'ensemble concernant l'agent.
- L'utilisation d'un vocabulaire nuancé.
- L'argumentation.
- La synthèse.
- L'harmonisation des énumérations.
- L'utilisation d'un vocabulaire nuancé.
- L'argumentation.
- La synthèse.



# LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

## Objectifs

Gagner en assurance.  
Dépasser les blocages (image de soi et image des autres).  
Découvrir les clés d'une communication réussie.  
Apprendre à mieux contrôler son image grâce à des mises en situation filmées.

## Pédagogie

La vidéo joue un rôle essentiel, à travers un entraînement à la fois ludique et efficace : prises de parole devant le groupe, improvisations, exposés. Elle permet au participant de prendre du recul, de juger de la pertinence des conseils qui lui sont donnés, d'apprendre à mieux contrôler son image.

Mises en situation, jeux de rôles.

## Outils pédagogiques

Caméra, vidéoprojecteur, écran de projection, ordinateur.

**Durée**  
3 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Personnes concernées**  
Toute personne  
amenée à parler  
en public.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Comprendre les mécanismes de la communication

- Utiliser les bases en technique gestuelle et communication non verbale.
- Décrypter les causes de l'incompréhension.
- Identifier les différents contextes de la communication.

### Parler en public et vaincre ses blocages

- Diminuer le trac : conseils et techniques.
- Dédramatiser les enjeux.

### Être entendu et écouté

- S'exprimer avec clarté, travailler la diction et l'élocution.
- Gérer son temps de parole.

### Gérer la prise de parole

- Préparer un plan d'intervention et des fiches aide-mémoire.
- Faire retenir, utiliser les exemples imagés, l'humour, etc.
- Organiser ses idées, argumenter, convaincre : clarté et concision.
- Soigner l'entrée en matière et la conclusion.

### Improviser et réagir en situation difficile

- Improviser, argumenter sans temps de préparation.
- Défendre sa position sans agressivité, se montrer constructif et convaincant.
- Utiliser quelques figures de rhétorique pour répondre aux objections sans être déstabilisé.

# L'ANIMATION DE RÉUNIONS

Retour  
sommaire

## Objectifs

Jouer pleinement son rôle d'animateur.  
Aider les participants à contribuer activement.

Oser et savoir défendre ses idées, ne pas se laisser déstabiliser.

## Pédagogie

L'enregistrement vidéo joue un rôle essentiel. Un entraînement à la fois ludique et efficace (improvisations, jeux de rôles, etc.) permet au participant de prendre du recul, d'apprendre à mieux contrôler son image. De plus, il peut juger objectivement sa prestation et mesurer la pertinence des conseils donnés.

Mises en situation, jeux de rôles.

**Durée**  
2 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Personnes concernées**

Toute personne amenée à animer des réunions.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Définir l'utilité de la réunion

- Quand est-elle indispensable ?

### Déterminer les rôles-clés dans la réunion

- Animateur, président, secrétaire de séance : des rôles bien définis.
- Quels risques en cas de confusion des rôles ?

### Respecter les attentes des participants

- Informer de l'ordre du jour.
- Savoir distribuer la parole équitablement.
- Fixer des horaires et les respecter...

### Repérer les différents styles d'animations

- Socrate, César, Chaos, Machiavel.

### Maîtriser les techniques d'animation

- Les techniques de questionnement.
- Les techniques de reformulation.
- Le travail en sous-groupes.

- La méthode SPRI.
- La recherche de solutions nouvelles : les techniques du brain storming et du métaplan.

### Argumenter pour convaincre

- Savoir utiliser tous les types d'argumentation.
- Apprendre à adapter son langage au mode de raisonnement de son interlocuteur (méthode des couleurs).
- S'exprimer avec tact et diplomatie.

### Déjouer les manipulateurs

- Les pièges de la communication.

### Repérer et respecter les différentes phases de la réunion

- L'accueil.
- Le recueil de toutes les idées.
- La synthèse des idées émises.
- La recherche d'un accord.
- La décision.

# LA FORMATION DE FORMATEUR EN ENTREPRISE

## Objectifs

Approfondir et maîtriser les techniques propres au travail de formateur.  
Gagner en assurance et vaincre les blocages.  
Faire passer son message et être écouté, compris et retenu par son public.  
Mieux contrôler son image grâce à des mises en situation filmées.

## Pédagogie

La vidéo joue un rôle essentiel, à travers un entraînement à la fois ludique et efficace : prises de parole devant le groupe, improvisations, exposés. Elle permet au participant de prendre du recul, de juger de la pertinence des conseils donnés, d'apprendre à mieux contrôler son image. Mises en situation, jeux de rôles.

**Durée**  
2 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Personnes concernées**  
Toute personne amenée à former ses collègues dans son domaine de compétence.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Définir ce qu'est une formation

- Différencier formation et information.
- Connaître le cadre réglementaire de la formation professionnelle.

### Comprendre le processus de la communication ou de l'incompréhension

- La communication non verbale.
- Les clés d'une communication réussie.

### Préparer votre stage

- Sélectionner vos supports.
- Préparer vos notes et votre timing.

### Commencer la session

- Le tour de table : présentations formateurs et participants.
- Le relevé des attentes.
- L'inventaire des objectifs et des résultats attendus.

### Connaître le déroulement type du stage

- Savoir commenter les documents projetés.

- Préciser le rôle du formateur.
- Maîtriser le trac.

### Techniques d'animation pour le formateur en entreprise

- Dynamiser un stage : participation, exercices (travail en sous-groupes, métable).
- Éviter les temps morts.
- Favoriser l'interactivité.

### Réagir en situation difficile

- Interroger et faire reformuler.
- Argumenter et convaincre.
- Agir avec les stagiaires difficiles.
- Défendre ses idées sans agressivité, se montrer constructif et convaincant.

### Conclure le stage

- Synthétiser les points forts avec le groupe.
- Fixer des objectifs à atteindre.

# RÉUSSIR SA MOBILITÉ EN INTERNE

## PROSPECTER : CV, LETTRE DE MOTIVATION, ENTRETIEN

Retour  
sommaire

### Objectifs

Faire le point sur sa carrière.  
Concevoir son curriculum vitae.  
Rédiger une lettre de motivation.  
Savoir valoriser son parcours.  
Connaitre les critères forts du recrutement et éviter les pièges.  
Préparer son entretien et adopter une attitude constructive.

### Pédagogie

Les échanges sont privilégiés et s'appuient sur l'expérience des participants et l'analyse des difficultés rencontrées. Mises en situations filmées. Conseils du formateur et implication du groupe.  
Correction personnalisée de lettres de candidature et de CV.

**Durée**  
3 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Personnes concernées**

Toute personne souhaitant une évolution ou un changement de carrière.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Concevoir un curriculum vitae

- Le point sur sa carrière : ses points forts, ses réussites.
- Les formes de CV : le CV chronologique et le CV thématique par compétence.
- Les différentes rubriques : les mentions indispensables ou facultatives...
- Les principaux critères d'efficacité et les maladresses à éviter.
- La présentation : des choix et des règles.
- L'analyse et la conception de son CV.

### Rédiger une lettre de motivation

- Les objectifs du rédacteur et du destinataire.
- Le style.
- Une accroche incitative et un contenu pertinent.
- La présentation : longueur, police, etc.
- Une rédaction accompagnée (réflexion individuelle et conseils individualisés).

### Maîtriser l'entretien

- Le poste : décryptage et stratégie.

- Les enjeux de l'entretien : conséquences pour le service, le recruté.

### Connaitre les bases de la communication appliquées à l'entretien de recrutement

- L'écoute, le regard, la posture, la gestuelle.
- Les critères d'efficacité : concision, clarté, pertinence...
- Les différents types d'entretien.
- Le déroulement (espace, durée...),
- Le non-verbal.
- Les techniques de questionnement.
- La reformulation.
- Une attitude pragmatique (approche factuelle) et impliquante.
- Les pièges à éviter (« mots suicides », réactions de défense...).
- Le trac, des conseils pour le canaliser.
- Le savoir-être et la connaissance de soi, savoir en parler.
- La conclusion de l'entretien.

# L'ACCUEIL DU PUBLIC

## Objectifs

Développer une aisance en situation d'accueil.

Valoriser la fonction Accueil.

Maîtriser les techniques de la communication : l'écoute, le regard, la posture, le ton, etc.

Comprendre les enjeux personnels, sociaux ou institutionnels de l'accueil.

## Pédagogie

L'enregistrement audiovisuel joue un rôle essentiel. Un entraînement filmé à la fois ludique et efficace permet au participant de prendre du recul. Il apprend à mieux contrôler son image ainsi qu'à juger objectivement son comportement en cas d'accueil difficile.

Simulations inspirées de cas concrets suivies d'une analyse corrective.

Échanges à partir d'exemples tirés de l'expérience des participants et de cas proposés par l'intervenant.

**Durée**  
2 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Outils  
pédagogiques**  
caméra,  
vidéoprojecteur,  
écran de projection,  
ordinateur.

**Personnes  
concernées**  
Tout public.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Évaluer le rôle et les enjeux de l'accueil

- L'importance d'un système d'accueil efficace pour l'image de marque.

### Maîtriser les pratiques de l'accueil

- Accueil physique et accueil téléphonique : l'entrée en contact.
- Comportements, attitudes et valeurs en situation d'accueil.
- Écoute et compréhension des attentes : l'importance du non-verbal.
- Comportements et personnalités : mieux décrypter pour mieux s'adapter.

### Mieux accueillir

- Maîtriser les ressources existantes (moyens techniques, personnes, organisation).
- Proscrire ou privilégier certaines formules.

- Objecter, refuser, apaiser : savoir argumenter et convaincre.
- Questionner et reformuler.
- Gérer et canaliser les mécontents, impatients ou bavards.

### Réagir en cas de conflit

- Utiliser la méthode DESC (Description des faits-Émotions-Solution-Conséquences).

### Mieux contrôler l'émotivité

- Mettre à distance, respirer, se recentrer...
- Rassurer et être en empathie.

### Identifier et décoder l'agressivité

- La défense du territoire.
- Le besoin de reconnaissance.
- Les chocs culturels.
- Les conflits de valeur.

# LA RELATION CLIENT : GAGNER EN EFFICACITÉ AU TÉLÉPHONE

## SPÉCIAL MUTUELLES, CAISSES DE RETRAITE ET COMPAGNIES D'ASSURANCES

### Objectifs

Prendre conscience de l'importance de la dimension relationnelle dans son métier.  
Mieux comprendre le point de vue du client pour mieux y répondre.  
Gagner en aisance.  
Connaitre les outils anti-stress pour rester maître du jeu  
Construire avec le groupe un référentiel dans lequel puiser pour argumenter.

### Pédagogie

Jeux de rôles filmés inspirés de la réalité professionnelle, débriefing en groupe.  
Chaque participant choisit 1 à 2 cas vécus et joue tour à tour le rôle du sociétaire ou du client.

**Durée**  
2 jours  
+ 1 jour.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Outils  
pédagogiques**  
caméra,  
vidéoprojecteur,  
écran de  
projection,  
ordinateur.

**Personnes  
concernées**  
Gestionnaires,  
téléconseillers  
ou conseillers  
clientèle,  
animateurs  
ou formateurs  
internes,  
responsables  
d'équipes,  
managers, etc.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Évaluer les enjeux d'une relation de qualité avec le client/sociétaire

- Les besoins du client.
- Les 2 dimensions du métier : technique et relationnelle.
- Une attitude positive orientée « satisfaction client ».

### Acquérir les bons comportements d'accompagnement du client/sociétaire

- Une voix et une diction posées.
- La gestion de ses émotions en situation difficile.
- Comportements et personnalités : mieux les décrypter pour mieux s'adapter.

### Mettre en pratique les outils pour gagner en aisance et en efficacité

- Les points clés d'une communication de qualité au téléphone.
- Les outils : synchronisation, écoute active, reformulation, questionnement.
- Connaissance des ressources existantes (moyens techniques, personnes, organisation).
- Proscrire ou privilégier certaines formules.
- Objecter, refuser, apaiser : savoir argumenter et convaincre.

### Gérer les situations difficiles et les objections

- Canaliser les mécontents, impatientes, bavards...
- Gagner en aisance relationnelle et émotionnelle.
- Connaitre les types d'objections rencontrées et les réponses qui marchent.
- Employer le vocabulaire qui rassure.

### Mieux contrôler votre émotivité

- Rester maître du jeu tout en préservant la relation avec le client.
- Mettre à distance, respirer, se recentrer...
- Rassurer et être en empathie.

### S'entraîner et utiliser un support « ressource »

- Exemples de mise en situation : gérer un client impatient, répondre à un assuré confronté à une augmentation de tarif...
- Se constituer une boîte à outils pour communiquer de façon professionnelle et empathique.

# GAGNER EN ASSURANCE À L'ORAL

**Durée**  
3 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Outils  
pédagogiques**  
caméra,  
vidéoprojecteur,  
écran de projection,  
ordinateur.

**Personnes  
concernées**  
Toute personne  
qui souhaite  
développer  
son assurance  
pour s'exprimer  
face à des  
collègues  
ou face  
à un public.

## Objectifs

Contrôler l'image renvoyée aux autres et mieux se connaître.  
Exprimer ses idées et les défendre avec assurance.  
Savoir refuser et réfuter.  
Envisager les critiques comme des axes de progrès.

## Pédagogie

Entraînement à l'aide de jeux de rôle individuels filmés, de conseils personnalisés, de mises en situation et d'exposés.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Contrôler l'image renvoyée aux autres

- Adopter une attitude active pour dépasser les blocages.
- Obtenir le soutien du groupe.
- Prendre du recul grâce à l'enregistrement vidéo.

### Exprimer idées et opinions et les défendre avec assurance

- Stress, trac, émotivité, description du mécanisme afin de mieux le comprendre.
- Conseils pour combattre le stress (respiration, pensée positive...).

### Prendre la parole en réunion

- S'entraîner à l'aide d'exposés individuels filmés et de conseils personnalisés (gestes, regard, débit, intonations).
- Défendre ses idées avec assertivité.

### Savoir convaincre

- Apprendre à adapter son langage au mode de raisonnement de son

interlocuteur (méthode des couleurs).

- Faire admettre ses idées grâce à la rhétorique.
- S'exprimer avec tact et diplomatie.

### Exprimer un souhait

- Verbaliser ses souhaits et ses demandes sans agressivité.

### Refuser, réfuter des arguments

- Affirmer son désaccord sans ambiguïté, tout en utilisant un style nuancé pour mieux faire accepter votre refus.

### Accepter la critique

- La critique est aussi une occasion de progresser, comment éviter de ressentir les critiques comme des attaques personnelles.

### Déjouer les manipulateurs

- Connaître les pièges de la communication.

### Contrôler les émotions

- Respiration, relaxation, pensée positive.



# LA GESTION DU STRESS

## Objectifs

Comprendre les facteurs du stress.  
Apprendre à contrôler et à lutter contre le stress.  
Construire une méthode d'organisation personnelle.  
Développer la confiance en soi.

## Pédagogie

Le formateur met en place un travail en sous-groupes pour favoriser les échanges. Il fédère ensuite le groupe autour de conseils, de solutions et d'actions simples et aisément applicables. Les tests et les autodiagnostic permettent d'affiner le travail sur le plan individuel.

**Durée**  
2 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Personnes concernées**  
Toute personne qui rencontre des situations de stress au travail.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Mieux comprendre le stress

- Définition et physiologie.
- Les 3 phases de la réaction au stress.

### Identifier les traits de votre personnalité

- Facteurs de stress : hyperactivité, manque de confiance en soi, anxiété, perfectionnisme, hypersensibilité, etc.
- Tests et autodiagnostic.

### Comprendre les réactions face au stress

- Facteurs stressants de la vie professionnelle : surcharge de travail, problèmes de gestion du temps, responsabilités trop lourdes...
- Facteurs stressants de la vie personnelle : niveau de tolérance aux changements, mode de vie, etc.
- Difficultés relationnelles, de communication...
- Réaction au stress : agressivité, émotivité, repli sur soi, difficultés de concentration, insomnies.

- Différenciation entre stress / dépression / anxiété / *burn out*.

### Lutter contre le stress

- Savoir dire non.
- Lutter contre le perfectionnisme.
- Prendre une place active dans l'équipe.
- Verbaliser ses émotions.
- Développer l'estime de soi, positiver.

### Méthodologie d'organisation

- Gérer ses priorités et lutter contre les interruptions.
- Gérer son temps pour optimiser ses performances.

### Mettre en pratique la gestion du stress

- Tests / autodiagnostic : évaluer ses limites et ses potentialités.
- Exercices de relaxation à reproduire chez soi.
- Élaboration d'un plan d'actions associé à des objectifs réalistes.

## Objectifs

Comprendre et agir face aux conflits interpersonnels au travail.

Apprendre à relativiser et à exprimer son ressenti.

Désamorcer ou résoudre les conflits.

Favoriser les échanges, le dialogue pour éviter que le conflit ne renaisse.

## Pédagogie

Le formateur met en place un travail en sous-groupes pour favoriser les échanges.

La vidéo est utilisée pour mettre à distance les personnes impliquées dans le conflit.

**Durée**  
3 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Personnes concernées**

Toute personne amenée à gérer des conflits interpersonnels au travail.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Identifier les origines et comprendre les mécanismes des conflits

- Identifier les origines des conflits : physiologiques, psychologiques, culturelles.
- Analyser les manifestations et signes conflictuels : agressivité verbale, physique.
- Observer et exprimer les mécanismes de défense mis en place.

### Comprendre la personnalité de l'autre pour gérer le conflit

- Les différentes réactions au conflit.
- Les conflits avec un supérieur hiérarchique, un collègue, un collaborateur.

### Savoir désamorcer les conflits

- Repérer l'anxiété chez l'autre.
- Savoir décrypter les différents types de raisonnements et utiliser l'argumentation adaptée.

- Impliquer les autres, la hiérarchie.
- Appliquer une méthode de résolution des conflits.
- Rassurer et être en empathie.
- Contrôler son émotion : mise à distance, respiration, recentrage...
- Identifier et décoder l'agressivité : les besoins d'être écouté, rassuré, respecté...

### Réagir en cas de violence et d'agressivité

- Savoir questionner et reformuler pour désamorcer l'agressivité.
- Maîtriser le non-verbal : gestuelle, regard, ton.
- Savoir être ferme sans agressivité.
- Déjouer les pièges de la communication.
- Solliciter son entourage.

### Restaurer l'estime de soi

- Cultiver la confiance en soi et se reconstruire après un conflit.

# LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

## Objectifs

Comprendre les facteurs de la qualité de vie et du bien-être au travail.

Apprendre à relativiser ses émotions et à les communiquer.

Reconnaître les signaux de l'anxiété et de la perte du bien-être.

Mettre en place un plan d'actions.

## Pédagogie

Le formateur met en place un travail en sous-groupes pour favoriser les échanges et le dialogue.

Il fédère ensuite le groupe autour de conseils, de solutions et d'actions simples et aisément applicables.

Les tests et les autodiagnostic permettent d'affiner le travail sur le plan individuel.

**Durée**  
2 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Personnes concernées**  
Celles qui souhaitent retrouver le bien-être au travail et combattre le stress en s'interrogeant sur les modes de comportement et d'organisation.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Reconnaître les facteurs de stress

- Les rythmes de travail.
- Le suivi et le contrôle collectifs.
- La perte de sens.
- La perte de lien individuel.
- La multiplicité des sollicitations.
- L'absence de pérennité de son poste.

### Trouver des réponses à ces stimuli de stress

- Différencier vie professionnelle et vie personnelle.
- Ne plus se laisser envahir par la charge mentale.
- Ne plus avoir peur de perdre sa crédibilité et sa confiance en soi.
- Savoir dire non.
- Échanger, ne pas s'isoler.

### Identifier les signaux d'alerte du stress

- Les signaux liés au sommeil : difficultés d'endormissement, réveils nocturnes.

- Les signaux liés à l'hyperadaptabilité : sentiment d'anxiété permanente.

### Observer l'impact des différents signaux sur vous-même

- Difficultés à supporter les ambiances de travail bruyantes.
- Modifications soudaines d'humeur.
- Sensations de fatigue permanentes.
- Difficultés à lâcher prise, à se détendre.

### Préserver votre capital santé

- Agir sur le sommeil, la nutrition.
- Communiquer avec son manager pour expliciter les difficultés.
- Communiquer avec les collègues.
- Pratiquer des exercices de relaxation, de respiration consciente.
- Établir un plan d'action et se fixer des objectifs réalistes.

# LA PRÉPARATION À LA RETRAITE

Retour  
sommaire

## Objectifs

Aborder la retraite avec sérénité.  
Élaborer son projet de vie à la retraite.  
Découvrir les clés pour entretenir sa santé.  
Garder intacte sa mémoire.

## Pédagogie

Le formateur met en place un travail en sous-groupes pour favoriser les échanges et le dialogue.

Il fédère ensuite le groupe autour de conseils, de solutions et d'actions simples et aisément applicables.

Des exercices pour développer et dynamiser sa mémoire sont réalisés.

**Durée**  
2 jours.

**Prix**  
820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

**Personnes  
concernées**

Toute personne  
qui souhaite  
une aide pour  
aborder cette  
nouvelle période  
de sa vie.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Aborder un changement de vie

- Identifier ce qui change.
- Se repérer sur les étapes de ce changement.
- Repérer et prioriser ses besoins fondamentaux (physiques, sociaux, intellectuels).

### Donner du sens à votre retraite

- Explorer les centres d'intérêts (cachés ou connus) pour se réaliser.
- Subir ou choisir ? Les contraintes et le plaisir ?
- Satisfaire son système de valeurs.
- Repérer ses besoins prioritaires.
- Élaborer son projet.

### Préparer ensemble un projet de vie

- Nouvel environnement, nouvelles relations familiales et sociales.

- Nouveau rapport au temps et recherche du rythme propre.
- Formalisation de son projet de vie.
- Harmonisation entre son projet de vie et ses valeurs personnelles.

### Gérer votre capital santé

- Lutter contre le vieillissement physique et psychique.
- Travailler la mémoire.
- Organiser la nécessaire surveillance médicale.
- Se donner une hygiène de vie pour un bon équilibre.

### Conserver et transmettre un patrimoine (en option)

- Le droit et la fiscalité des successions.
- La gestion du patrimoine.

# L'ORGANISATION DU TRAVAIL

## Objectifs

Établir un système de priorités cohérent et trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Réduire fortement les pertes de temps, les risques d'erreurs.

## Pédagogie

Les réflexions et expériences de chacun sont mises en commun. Le formateur fédère le groupe autour de conseils et d'actions simples et aisément applicables. Un questionnaire portant sur les principales difficultés d'organisation de chacun permet d'affiner le travail sur le plan individuel.

### Durée

2 jours  
séparés par  
une intersession  
de 2 semaines.

### Prix

820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

### Personnes concernées

Toute personne  
en recherche  
de méthodes  
pour une meilleure  
organisation.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Analyser votre organisation, évaluer votre niveau

- Rangement, ordre et méthode.
- Standardisation des tâches.
- Adéquation à la définition de poste.
- Limitation des dérangements.
- Relations interpersonnelles : avec la hiérarchie, les collaborateurs, les clients...

### Définir vos priorités

- Savoir définir les priorités quotidiennes.
- Différencier l'urgent de l'important
- Utiliser le matériel à disposition.
- Connaître l'effet Zeigarnik.

### Combattre vos pertes de temps

#### La charge de travail est amplifiée par la pression du temps.

- Les délais non tenus.
- Le perfectionnisme.
- La disponibilité sans limite.
- La règle des deux minutes.

### Comment vous organiser pour gagner du temps

- Établir une liste des choses à faire *to do list*, outil essentiel de la personne organisée.
- Décomposer ses tâches pour lutter contre la procrastination.
- Maîtriser les dérangements : le principe de non-interruption (téléphone...).
- Limiter les réunions qui s'éternisent.
- Gérer sa messagerie électronique.
- Limiter les déplacements chronophages.
- Pratiquer la lecture sélective des documents.
- Utiliser sa mémoire.
- Organiser son temps selon sa personnalité.

### Respecter votre horloge interne

- La concentration.
- Le sommeil.

### Comment vous engager sur un plan d'actions

- Réflexion individuelle et en groupe sur les axes d'amélioration.

## Objectifs

Réduire fortement les pertes de temps.  
Diminuer les risques d'erreurs liées à une organisation déficiente.  
Établir un système de priorités cohérent et personnalisé.

## Pédagogie

Travail en sous-groupes pour favoriser les échanges.  
Mise en commun des réflexions et expériences de chacun.  
Tests et autodiagnostic permettant d'affiner le travail sur le plan individuel.

### Durée

2 jours  
séparés par  
une intersession  
de 2 semaines.

### Personnes concernées

Personnel cadre.

### Prix

820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Évaluer les causes de vos pertes de temps

- Questionnaire portant sur les principales sources de perte de temps de chacun.
- Définition des thèmes prioritaires à traiter dans la formation, adaptation du programme en fonction des besoins et de la situation spécifiques de chacun.

### Gérer votre temps

- Clarifier objectifs et priorités.
- Différencier l'urgent, l'important et le secondaire.
- S'organiser avec le matériel à sa disposition.
- Connaître l'effet Zeigarnik.

### Combattre les grignoteurs de temps

- Les délégations inversées.
- Les délais non tenus.

- Le perfectionnisme.
- Le stress et les réactions de défense.
- La tyrannie des écrans.

### Déléguer

- Les conditions d'une délégation réussie.
- La reconnaissance des compétences de vos collaborateurs.

### Lutter contre le stress

- Le principe de non-interruption, ou comment maîtriser les dérangements (téléphone...).
- Les réunions.
- La gestion du courrier électronique.
- Les déplacements chronophages.
- La lecture sélective des documents.

# LA FORMATION DU REPRÉSENTANT DU PERSONNEL

## POUR UNE PARTICIPATION ACTIVE AU CHSCT

### Durée

3 jours  
pour les entreprises  
de moins  
de 300 salariés  
(minimum).  
5 jours  
pour les entreprises  
de plus  
de 300 salariés  
(recommandé).

### Prix

820 € TTC  
par jour  
et par groupe.

### Personnes concernées

Nouveaux membres  
du CHSCT.  
Les personnes  
compétentes désignées  
par l'employeur  
pour les activités  
de protection  
et de prévention  
des risques  
professionnels.

### Objectifs

Participer pleinement et activement aux réunions du CHSCT.  
Adopter progressivement une logique de prévention et de conseil.  
Développer ses connaissances, pour contribuer activement à la sécurité et à l'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise.

### Pédagogie

Travail en sous-groupes pour favoriser les échanges. Les réflexions et expériences de chacun sont mises en commun.

## À LA FIN DE LA FORMATION VOUS SAUREZ...

### Mesurer l'importance de la prévention

- Cadre législatif et réglementaire.
- Obligations de l'employeur.
- Enjeux humains, économiques et budgétaires.
- Définition du CHSCT. Modalités d'information et de consultation.

### Identifier les acteurs de la prévention interne et externe

- Désignation et composition du CHSCT.
- Rôle du président et du secrétaire, rôles des autres intervenants.
- Chefs de service, conseillers de prévention, ISST, médecins de prévention, CTE.

### Maitriser le fonctionnement du CHSCT

- Mettre en place des moyens, organiser des réunions, connaître les missions de chaque membre.
- Procéder aux inspections et aux études de postes.

- Contribuer à la rédaction du document unique d'évaluation des risques.
- Effectuer les analyses de la pénibilité.
- Rédiger le rapport et le programme annuel de prévention des risques professionnels.
- Répondre aux mises en demeure de l'inspecteur du travail.
- Compléter le registre de sécurité, les documents de vérifications techniques, le registre de déclaration d'accidents bénins.
- Connaître les droits d'alerte et de retrait.

### Gérer les accidents du travail

- Maladies professionnelles.

### Mettre en place des moyens de prévention et de protection

- Autres mesures concourant à la sécurité (plans de prévention, protocoles de sécurité, autorisations de travail...).



Organisme de formation

[www.cotetalents.com](http://www.cotetalents.com)

27 rue Cavendish 75019 Paris

Votre contact : **Chantal Riou**

Téléphone : **01 73 74 49 91** et **06 77 91 59 92**

Mail : [contact@cotetalents.com](mailto:contact@cotetalents.com)

Organisme de formation professionnelle enregistré sous le n° 117554011 75

N° SIRET : 81497804500015/ Code APE : 8559B

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### DÉFINITIONS

Client : co-contractant de *Côté Talents*.  
Formation intraentreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un Client réalisée dans les locaux du Client ou dans des locaux mis à la disposition par le Client ou par *Côté Talents*.

### OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du Client.

### DOCUMENTS CONTRACTUELS

*Côté Talents* fait parvenir au Client, une convention de formation professionnelle continue établie selon les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à *Côté Talents* un exemplaire signé et portant son cachet commercial.

### REMPLACEMENT D'UN PARTICIPANT

*Côté Talents* offre au Client la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire jusqu'à l'ouverture de la session de formation concernée.

### CONDITIONS D'ANNULATION

#### DES FORMATIONS PAR LE CLIENT

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit.

Pour toute annulation communiquée par le Client à moins de 8 jours calendaires avant la session de formation, 100% du montant de la formation sera facturée par *Côté Talents* à ce dernier.

### DÉMATÉRIALISATION DES SUPPORTS

Dans le cadre d'un engagement de *Côté Talents* pour l'environnement, les supports fournis pour les sessions de formation sont en partie des supports dématérialisés.

### PRIX ET RÈGLEMENTS

Tous nos prix sont indiqués en euros et toutes taxes comprises.

Les factures sont payables en euros, à 30 jours date de facture, sans escompte et à l'ordre de *Côté Talents*.

### RÈGLEMENT PAR UN OPCA

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCA dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;

- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ;

- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCA qu'il aura désigné.

Si l'OPCA ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

En cas de non-paiement par l'OPCA, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

### PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Sous réserve du complet paiement du prix de la session de formation, *Côté Talents* pourra céder au Client les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification et d'exploitation des supports de formation, pour un usage exclusivement interne et dans des conditions devant être définies entre les parties.

### RESPONSABILITÉ

*Côté Talents* est expressément tenu au titre des présentes d'une obligation de moyen. La responsabilité de *Côté Talents* ne saurait être recherchée en cas de dommages indirects.

### CONFIDENTIALITÉ

Toutes informations (hors celles accessibles au public) dont *Côté Talents* ou le Client aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer.

Pour les besoins de l'exécution des prestations, chacune des parties n'est autorisée à communiquer les informations susvisées qu'à ses préposés et/ou éventuels

sous-traitants autorisés ; chacune des parties se porte fort du respect de cette obligation par ses préposés et/ou éventuels sous-traitants. Chacune des parties s'engage à restituer (ou détruire, au choix de l'autre partie) lesdites informations ainsi que leur copie, dans les 5 jours ouvrés après le terme ou la résiliation de la convention de formation. Les Parties seront liées par la présente obligation de confidentialité pendant une durée de deux ans à compter de la cessation de leurs relations contractuelles.

### COMMUNICATION

Le Client autorise expressément *Côté Talents* à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

### LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales et tous les rapports entre *Côté Talents* et ses Clients relèvent de la Loi française.

### ATTRIBUTION DE COMPÉTENCES

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Conception et réalisation du catalogue :  
Sophie Fourré

CATALOGUE DES FORMATIONS *Côté Talents*

27 rue Cavendish 75019 Paris - 01 73 74 49 91 - [contact@cotetalents.com](mailto:contact@cotetalents.com)

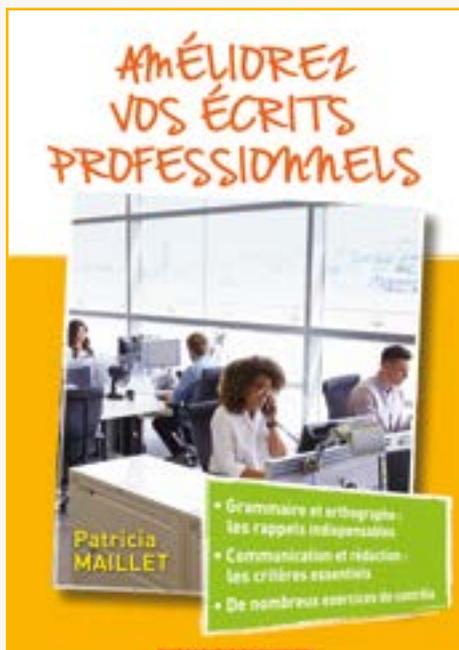


### ◀ LA RÉDACTION PROFESSIONNELLE

Éclaircir les points confus de la langue et rappeler les règles d'orthographe et de grammaire pour rédiger en toute autonomie.

Rendre la rédaction de courriels et de lettres plus fluide et plus rapide. Liste de **phrases clés** : comment débiter, informer, relancer, refuser, etc.

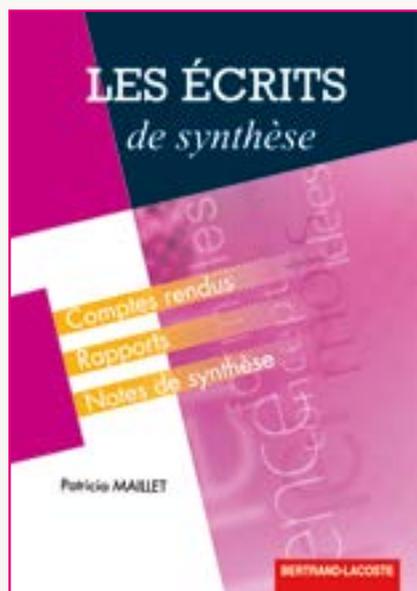
Se tester, s'entraîner, évaluer sa progression.



### ◀ AMÉLIOREZ VOS ÉCRITS PROFESSIONNELS

Vous souhaitez développer une communication écrite plus rigoureuse afin de répondre aux exigences de qualité de votre entreprise ?

Revoir les mécanismes de notre langue grâce à une approche simple, claire et concise. Les critères essentiels concernant le style et les particularités du courriel et du compte rendu sont inventoriés et développés. Patricia Maillet vous apporte des réponses concrètes pour que vos écrits gagnent en efficacité.



### ◀ LES ÉCRITS DE SYNTHÈSE

Synthétiser des informations rapidement dans les comptes rendus, rapports, notes de synthèse.

**Méthodes et plans** pour faciliter l'analyse et structurer les écrits.

**Exercices d'application** proposés à la fin de chaque chapitre.

**Guide** pour éviter les erreurs courantes.