

CATALOGUE DE FORMATION



Scabe
MANAGEMENT

*« Le plus beau cadeau que l'on puisse faire aux autres
n'est pas de leur transmettre notre richesse.
C'est de leur révéler la leur... »*



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée par **AFNOR Certification**
au titre de la catégorie d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION

QUI SOMMES-NOUS ?

SCABE MANAGEMENT est un cabinet de Conviction et de Formation sur ce qui fonde la Performance individuelle et collective en entreprise .

Nous intervenons dans des moments clés de leur développement, pour les aider à franchir un cap :

Permettre aux Hommes de reprendre confiance en eux pour se réinsérer dans la vie professionnelle

Offrir une voie qualifiante permettant à des jeunes de trouver leur voie

Professionaliser pour développer les compétences et les comportements attendus

Permettre à chacun de se révéler et de se réaliser sur le bon chemin

Renforcer la puissance de l'action managériale, pour favoriser l'engagement et la performance au quotidien

Composée d'une équipe de Consultants, formateurs, coachs passionnés par l'entreprise et les Hommes qui font l'entreprise

Qui animent des formations qui éclairent autant qu'elles donnent envie d'agir, parfaitement adaptées à la culture d'entreprise, à ses contraintes et enjeux

Qui favorisent l'évolution des pratiques des managers et de leurs collaborateurs



... Telles sont les missions qui nous animent depuis plus de 20 ans maintenant.

Le Scarabée qui nous identifie symbolise le passage, la transformation accessible à tous qui permet à chacun de se réaliser, de se développer... de se révéler...

...d'Etre et de Devenir.



QUI SOMMES-NOUS ?

Ce que nous constatons quotidiennement :

La réussite est toujours un fait humain. Qu'elle se prépare seule ou à plusieurs, la réussite n'est jamais le fruit seulement d'une compétence métier, d'un calcul technique, ou d'une construction rationnelle. Elle est avant tout le produit d'un défi personnel, d'une aventure émotionnelle, d'une expérience relationnelle.

*« Le plus beau cadeau que l'on puisse faire aux autres
n'est pas de leur transmettre notre richesse.
C'est de leur révéler la leur... »*

Ce que nous croyons profondément :

La réussite est avant tout l'œuvre de ces Hommes qui osent, innovent et agissent

La réussite, c'est ensuite, le fruit d'un potentiel émotionnel et relationnel qui leur permet de développer leurs talents et d'accomplir des choses extraordinaires

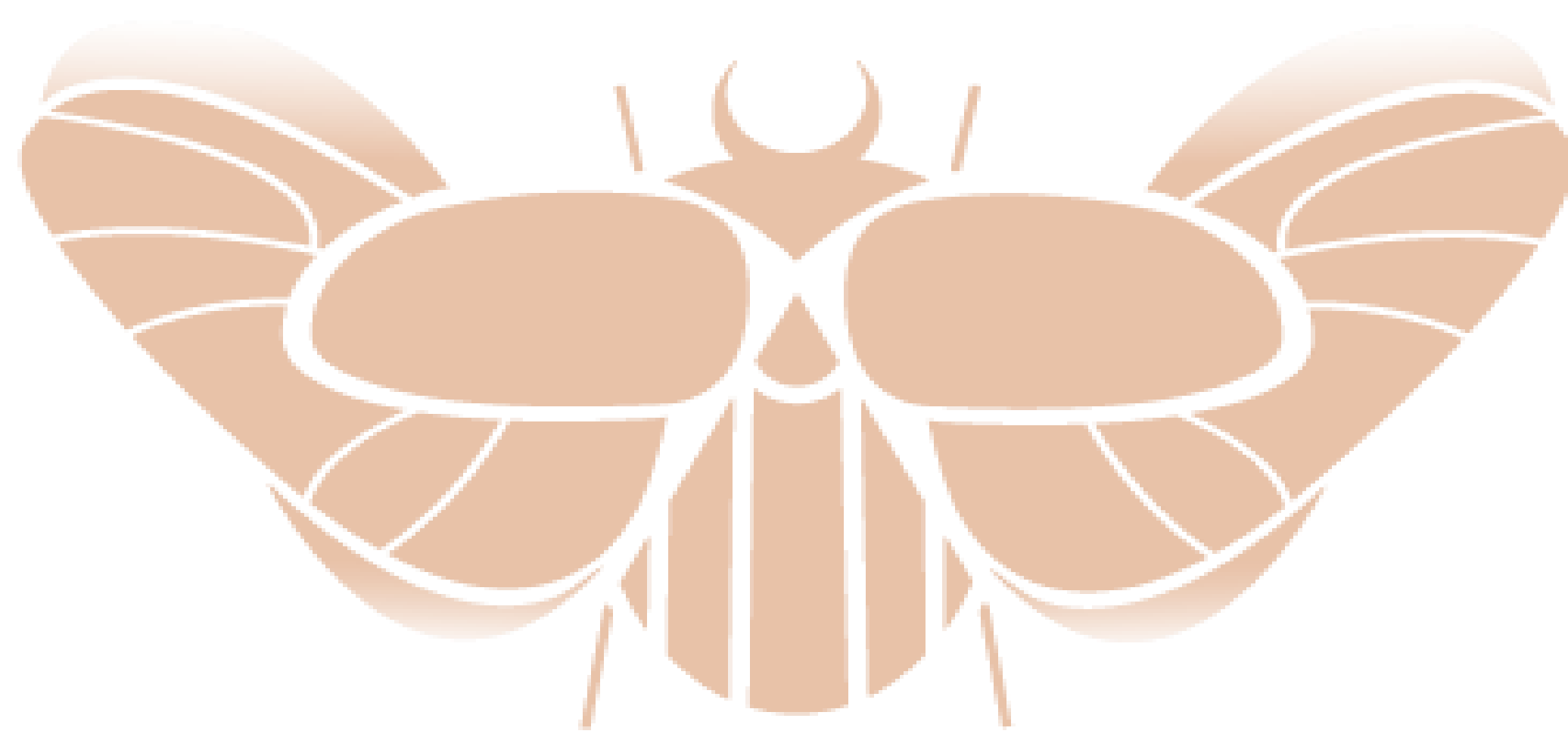
La réussite, c'est également des expériences de vie qui développent en chacun des capacités inattendues parfois enfouies et parfois étouffées...



La professionnalisation

by SCABE MANAGEMENT

LES TITRES PROFESSIONNELS



Scabe
MANAGEMENT

La professionnalisation

by SCABE MANAGEMENT

Réussir en entreprise est tout autant affaire de compétences techniques que d'aisance relationnelle à développer.

Depuis 5 ans nous proposons des parcours titrant parfaitement connectés aux problématiques, priorités et enjeux du terrain tout en intégrant ses contraintes.

Menées sous la forme de parcours permettant de valider un titre professionnel, nous nous engageons aux côtés de l'entreprise sur des objectifs précis, quantifiables et mesurables. Pour nous, un créneau : développer de la performance en développant les Hommes qui font la performance au quotidien.

Le titre professionnel permet de favoriser l'évolution professionnelle ou le retour à l'emploi de son titulaire et s'obtient soit au terme d'un parcours de formation professionnelle ou par le biais de la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Aujourd'hui, Scabe Management vous propose 3 titres professionnels qui correspondent à des univers que nous maîtrisons.

La professionnalisation

by SCABE MANAGEMENT

SOMMAIRE

Manager En Relation Client à Distance (MERCD)

Conseiller Relation Client à Distance (CRCD)

Formateur professionnel d'adultes (FPA)

*3 possibilités post jury :

Réussite : Fin de l'accompagnement

Validation partielle : possibilité de formation complémentaire

Echec : formation de renforcement fortement conseillé

Notre référent handicap (sylvain.rafton@planetescabe.fr) se tient à votre disposition pour faciliter l'accueil de vos collaborateurs en situation de handicap. En liaison, avec l'AGEFIPH de votre région, nous vous proposerons une solution adaptée.

Manager en Relation Client à distance (MERCD)

Niveau 5 (Bac+2)

A l'issue de la formation, l'apprenant aura atteint les objectifs pédagogiques suivants :

- Gérer l'ensemble des moyens nécessaires aux activités d'un plateau d'appels
- Manager les ressources humaines et animer une équipe de téléconseiller(ères)
- Améliorer la qualité de services et contribuer aux évolutions de l'ensemble des activités d'un centre de relation clients à distance

Messages clés du module :

Le manager à un rôle est essentiel pour maintenir une communication fluide et professionnelle entre les entreprises et leurs clients. Le manager coordonne et supervise les équipes qui interagissent directement avec les clients, garantissant que chaque requête est traitée avec compétence et célérité. De plus, ce manager joue un rôle clé dans la formation continue des agents de service, en les équipant des compétences nécessaires pour exceller dans leurs interactions clients. Il est également responsable de l'analyse des données de performance pour optimiser les processus et améliorer la satisfaction client. En période de crise ou lors de pic d'activité, le manager devient un pivot, assurant que les standards de service sont maintenus malgré les défis. Par ailleurs, ce poste contribue à l'innovation des pratiques de service en intégrant de nouvelles technologies et méthodes de communication. En somme, le Manager d'équipe de la relation client à distance est un pilier qui non seulement soutient l'expérience client mais favorise également un environnement de travail dynamique et réactif.

Programme de formation

- Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation
- Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service
- Rendre compte de l'activité plateau et être force de Proposition
- Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client
- Professionaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client
- Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client
- Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32340>

Validation des acquis :

- Evaluation sur les différents modules du parcours
- Passage d'examen devant un jury
- Attestation titrante délivrée en fin de formation

Modalités pédagogiques :

- Méthodes interactives , mise en situation, études de cas pratiques

Avantages :

- Formation financée par les OPCO, l'entreprise, CPF ou le FONGECIF
- Un emploi rémunéré pendant la durée de la formation

L'ensemble de nos modules sont dispensés par des professionnels du secteur concerné.

Poursuites d'études

Des passerelles sont possibles pour une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le secteur. [Licence : Licence Administration et Gestion des Entreprises](#)

Tarifs : Pour plus de renseignements, veuillez contacter sylvain.rafton@planetescabe.fr

Copyright 2026 SCABE MANAGEMENT | Toute reproduction interdite sans l'autorisation de l'auteur.

TP
MERCD



Durée

20 jours (Soit 140h)*



Public visé

Demandeurs d'emploi
Salariés
Public en reconversion professionnelle



Le +

Conseils téléphoniques post formation

Prérequis

Avoir une première expérience de Manager en centre d'appel (1 an pour la VAE)

Conditions d'accès

Après validation de vos pré requis,
Se rapprocher de votre contact pour connaître la prochaine de lancement.

Dans le cadre d'une non-validation d'un CCP à l'issue d'une VAE, le candidat peut bénéficier d'une formation complémentaire adaptée à ses besoins.

*possibilité d'adapter la durée du parcours

Situations clés maîtrisées :

- Gestion de l'activité
- Animation des Hommes
- Service client
- Durée de démarrage :
- Intra : 15 jours
- Inter : 30 jours (6 pers. Minimum)

Accessible au personne en situation de handicap



Impacts opérationnels:

- Satisfaction client
- Amélioration des performances et du climat social

Conseiller Relation Client à Distance (CRCD)

Niveau IV (Bac)

A l'issue de la formation, l'apprenant aura atteint les objectifs pédagogiques suivants :

Accueillir, conseiller et assister les clients dans le cadre d'une relation commerciale

Développer et maintenir une relation commerciale

Assurer l'ensemble des contacts clients de l'entreprise en appels entrants et sortants

Messages clés du module :

Assurer des missions d'information et de conseil la relation client

Apporter une assistance, un service technique, un dépannage (SAV)

Réaliser des actions commerciales permettant la satisfaction du client

Vendre des produits et des services

Réaliser des prises de commandes et des ventes additionnelles

Programme de formation

Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner

Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix

Gérer des situations difficiles en relation client à distance

Réaliser des actions de prospection par téléphone

Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations

Gérer des situations de rétention client

Assurer le recouvrement amiable de créances

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35304>

Validation des acquis :

- Evaluation sur les différents modules du parcours
- Passage d'examen devant un jury
- Attestation titrante délivrée en fin de formation

Modalités pédagogiques :

- Méthodes interactives , mise en situation, études de cas pratiques
- Suivi entreprise

Avantages :

- Formation financée par les OPCO, l'entreprise, CPF ou le FONGECIF
- Un emploi rémunéré pendant la durée de la formation

L'ensemble de nos modules sont dispensés par des professionnels du secteur concerné.

Tarifs

Pour plus de renseignements, veuillez prendre contact avec nos chargé(e)s de relation clients sylvain.rafton@planetescabe.fr

Poursuites d'études

Des passerelles sont possibles pour une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le secteur. **Titre professionnel :** [Manager d'équipe relation client à distance](#)

Tarifs : Pour plus de renseignements, veuillez contacter sylvain.rafton@planetescabe.fr

TP
CRCD



Durée

20 jours (Soit 140 h)*



Public visé

Demandeurs d'emploi
Salariés
Public en reconversion professionnelle



Le +

Conseils téléphoniques post formation

Prérequis

Etre en poste ou avoir une expérience dans l'univers d'un centre d'appel (un an pour la VAE)

Conditions d'accès

Après validation de vos pré requis,
Se rapprocher de votre contact pour connaître la prochaine de lancement.

Dans le cadre d'une non-validation d'un CCP à l'issue d'une VAE, le candidat peut bénéficier d'une formation modulaire selon les prérequis du jury

*Possibilité d'adapter la durée du parcours

Situations clés maîtrisées :

- Prise en charge autonome du client
- Gestion des situations sensibles
- Durée de démarrage :
 - Intra : 15 jours
 - Inter : 30 jours (6 pers. Minimum)

Accessible au personne en situation de handicap



Impacts opérationnels:

- Satisfaction client (QS)
- Efficacité (Taux de réitération)
- Sérénité

Formateur Professionnel d'Adultes (FPA)

Niveau 5 (BAC+2)

A l'issue de la formation, l'apprenant aura atteint les objectifs pédagogiques suivants :

Construire une action de formation aussi motivante que structurante
Préparer et animer des situations d'apprentissage
Acquérir une aisance et une maîtrise dans la gestion des moments clés
Accompagner les apprenants dans la construction et la mise en œuvre d'un projet d'entreprise

Messages clés du module :

Préparer et animer des actions de formation collectives en intégrant des environnements numériques.
Contribuer à l'élaboration de dispositifs de formation et accompagner les apprenants

Programme de formation

Préparer et animer des actions de formation collectives en intégrant des environnements numériques

Elaborer la progression pédagogique d'une action de formation à partir d'une demande.
Concevoir le scénario pédagogique d'une séquence de formation intégrant différentes modalités pédagogiques.
Concevoir les activités d'apprentissage et les ressources pédagogiques d'une séquence en prenant en compte l'environnement numérique.
Animer un temps de formation collectif en présence ou à distance.
Evaluer les acquis de formation des apprenants.
Inscrire ses actes professionnels dans le cadre réglementaire et dans une démarche de responsabilité sociale, environnementale et professionnelle.
Maintenir son niveau d'expertise et de performance en tant que formateur et professionnel dans sa spécialité.

Construire des parcours individualisés et accompagner les apprenants

Concevoir l'ingénierie et les outils d'individualisation des parcours en utilisant les technologies numériques.
Accueillir les apprenants en formation et coconstruire leurs parcours.
Former et accompagner les apprenants dans des parcours individualisés.
Remédier aux difficultés individuelles d'apprentissage.
Accompagner les apprenants dans la consolidation de leur projet professionnel.
Analyser ses pratiques professionnelles.

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/247/>

Validation des acquis :

- Evaluation sur les différents modules du parcours
- Passage d'examen devant un jury
- Attestation titrante délivrée en fin de formation

Modalités pédagogiques :

- Méthodes interactives , mise en situation, études de cas pratiques

Avantages :

- Formation financée par les OPCO, l'entreprise, CPF
- Un emploi rémunéré pendant la durée de la formation

L'ensemble de nos modules sont dispensés par des professionnels du secteur concerné.

Poursuites d'études

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.

Tarifs : Pour plus de renseignements, veuillez contacter sylvain.rafton@planetescabe.fr

Copyright 2026 SCABE MANAGEMENT | Toute reproduction interdite sans l'autorisation de l'auteur.

TP
FPA



Durée

20 jours (Soit 140 h)*



Public visé

Demandeurs d'emploi
Salariés
Public en reconversion professionnelle



Le +

Conseils téléphoniques post formation

Pré-requis

vous devez être titulaire d'un Bac ou d'un équivalent. Une expérience professionnelle d'un an dans le poste pour la VAE

Conditions d'accès

Après alidation de vos pré requis,
Se rapprocher de votre contact pour connaître la prochaine de lancement.

Dans le cadre d'une non-validation d'un CCP à l'issue d'une VAE, le candidat peut bénéficier d'une formation modulaire selon les prérequis du jury

*possibilité d'adapter la durée du parcours

Situations clés maîtrisées :

- Conception de modules
- Animation de modules
- Gestion des situations sensibles

Durée de démarrage :

- Intra : 15 jours
- Inter : 30 jours (6 pers. Mini.)

Accessible au personne en situation handicap



Impacts opérationnels :

- Mobilisation forte
- Prise de conscience
- Développement des performances

La professionnalisation

by SCABE

LES FORMATIONS COURTES

Notre référent handicap (sylvain.rafton@planetescabe.fr) se tient à votre disposition pour faciliter l'accueil de vos collaborateurs en situation de handicap. En liaison, avec l'AGEFIPH de votre région, nous vous proposerons une solution adaptée.

Développer la motivation et l'engagement des collaborateurs dans un contexte de changement

A l'issue de la formation, l'apprenant aura atteint les objectifs pédagogiques suivants :

- Remettre le plaisir au cœur de la performance quotidienne
- Bâtir des relations qui exportent de l'énergie
- Passer de la contrainte de changement à l'envie de changer

Messages clés du module :

- La motivation d'un collaborateur à s'engager dans une phase de changement est un produit qui se fabrique
- Ce que l'individu redoute avant tout, ce n'est pas tant le changement que la régression. S'il voit qu'à changer, il risque de régresser, alors il résistera avec force au changement annoncé
- Pour motiver à changer, il faut investir 3 moteurs : Considération, Maîtrise, Progression

Programme de formation

Comprendre le principe du pont relationnel

- La notion d'amplitude managériale, du laxisme à l'autoritarisme
- La qualité de la relation
- L'apport avant l'effort

Intégrer les principes clés du management positif de progrès

- Le regard positif
- La notion d'a priori
- L'effet Pygmalion
- Le rétablissement de la relation quand le lien est rompu.

Comprendre l'importance d'une communication active positive

- L'entretien « starter », transmettre l'énergie
- Le niveau d'énergie et le regard porté sur l'autre
- La pyramide de communication

Conduire un entretien de mise en confiance

Prôner l'écoute active positive

- Les conditions du succès de l'écoute
- Le repérage des dissonances
- La reformulation

Mesure des acquis :

- ▶ Auto-positionnement,
- ▶ Quiz
- ▶ Mise en situation
- ▶ Attestation délivrée en fin de formation

Modalités pédagogiques :

- ▶ Méthodes interactives , mise en situation, études de cas pratiques

Avantages :

- ▶ Formation pratique s'adaptant à des situations professionnelles rencontrées par les participants

Tarifs

Pour plus de renseignements, veuillez prendre contact avec nos chargé(e)s de relation clients sylvain.rafton@planetescabe.fr

Module



Durée

Parcours de 2 jours
Soit 14 h



Public visé

Managers
Directeurs



Le +

Conseils téléphoniques post formation

Prérequis

Aucun

Conditions d'accès

Se rapprocher de votre contact pour connaître la prochaine de lancement.

Situations clés maîtrisées :

- ▶ Je sais mener un entretien de synchronisation
- ▶ Je sais mener un entretien de remotivation
- ▶ Je sais transmettre de l'énergie et l'entretenir
- ▶ Je sais mettre en confiance

Durée de démarrage :

- ▶ Intra : 15 jours
- ▶ Inter : 30 jours (6 pers. Minimum)
- ▶ Accessible au personne en situation de handicap



Impacts opérationnels :

- ▶ Amélioration du climat social
- ▶ Amélioration du niveau d'engagement

Développer la performance individuelle et collective de vos équipes

A l'issue de la formation, l'apprenant aura atteint les objectifs pédagogiques suivants :

- Permettre au manager de créer de la dynamique, du mouvement autour des objectifs fixés
- Renforcer le niveau d'adhésion et de cohésion des équipes
- Maintenir, renforcer la motivation des équipes au fil du temps quelques soient les résultats

Messages clés du module :

- Promouvoir l'expression des talents, c'est encourager chaque collaborateur à se développer sur ses points forts
- C'est l'aider à construire une pratique de son métier, respectueuse des fondamentaux du métier et des compétences à maîtriser, mais adaptée aux qualités naturelles qu'il possède
- Nul ne réussit jamais contre le regard de son manager... L'individu mesure toujours sa valeur au regard qu'il lit dans les yeux de son manager
- S'il lit la confiance, il a confiance, il ose et il réussit
Ce qui enclenche une spirale positive

Programme de formation

- Comprendre l'équation de base de la performance
- Identifier les 3 phases de la motivation d'un individu, d'une équipe, d'une entreprise
- Mesurer les risques majeurs relatifs au décalage entre l'offre managériale et la demande des collaborateurs
- S'approprier les 5 leviers d'action du Manager
 - La vision qui donne le sens à l'engagement
 - La relation qui apporte de l'énergie
 - La concentration qui pose l'exigence
 - Le développement des compétences qui professionnalise
 - L'autorité qui assure la cohérence.
- Gérer le rythme des énergies : élément clé de la performance
- Séquencer le temps de travail
- Mobiliser en individuel ou en collectif
- Mettre en énergie
- Capitaliser sur les réussites à reproduire
- Capitaliser sur les difficultés et remobiliser
- Développer l'esprit d'équipe

Mesure des acquis :

- ▶ Auto-positionnement,
- ▶ Quiz
- ▶ Mise en situation
- ▶ Attestation délivrée en fin de formation

Modalités pédagogiques :

- ▶ Méthodes interactives , mise en situation, études de cas pratiques

Avantages :

- ▶ Formation pratique s'adaptant à des situations professionnelles rencontrées par les participants

Tarifs

Pour plus de renseignements, veuillez prendre contact avec nos chargé(e)s de relation clients
sylvain.rafton@planetescabe.fr

Module



Durée

Parcours de 2 jours
Soit 14 h



Public visé

Managers



Le +

Conseils téléphoniques post formation
Trame de suivi

Prérequis

Aucun

Conditions d'accès

Après alidation de vos pré requis,
Se rapprocher de votre contact pour
connaître la prochaine de lancement.

Situations clés maîtrisées :

- ▶ Je sais bâtir un plan d'accompagnement adapté et individualiser
- ▶ Je sais créer une impulsion victorieuse,
- ▶ Je sais entretenir la progression



Durée de démarrage :

- ▶ Intra : 15 jours
- ▶ Inter : 30 jours (6 pers. Minimum)
- ▶ Accessible au personne en situation de handicap

Impacts opérationnels:

- ▶ Amélioration du niveau d'engagement
- ▶ Impact lié à l'objectif de progression fixé au collaborateur

Développer un Management collaboratif

A l'issue de la formation, l'apprenant aura atteint les objectifs pédagogiques suivants :

Adopter l'esprit « Entrepreneur Start-Up »

Développer son esprit d'initiative

Renforcer la qualité du lien par la confiance

Messages clés du module :

- Oser faire confiance développe l'adhésion du collaborateur dans le projet et son envie de s'engager
- S'engager dans un management collaboratif, c'est initier un grand mouvement de libération :
 - C'est libérer l'ambition,
 - C'est libérer le chemin,
 - C'est libérer le collectif,
 - C'est libérer l'information,
 - C'est libérer l'audace,
 - C'est libérer la convivialité,
 - C'est accorder le droit à l'erreur,

Le tout en protégeant l'équipe.

Programme de formation

Comprendre les fondations d'un management collaboratif

- Identifier les enjeux et bénéfices d'un management collaboratif
- Identifier les niveaux de collaboration et en comprendre les freins
- S'approprier les leviers de la coopération

Identifier les outils de coopération

- Travailler en équipe : solidarité, co-responsabilisation, développement de l'intérêt
- Elaborer un processus de décision en équipe et en coopération
- Animer des réunions d'équipe, de démarche coopérative, de résolution de problèmes

Comprendre l'importance des posture et comportement d'un manager collaboratif

- Intégrer l'empathie, la reconnaissance individuelle et collective dans son approche aux autres et développer la confiance
- Intégrer le respect dans ses actes et ses paroles

Changer le mode de fonctionnement de l'équipe vers la coopération

- Construire en coopération l'adhésion du changement
- Mettre en place des outils de la coopération

Mesure des acquis :

- Auto-positionnement,
- Quiz
- Mise en situation
- Attestation délivrée en fin de formation

Modalités pédagogiques :

- Méthodes interactives , mise en situation, études de cas pratiques

Avantages :

- Formation pratique s'adaptant à des situations professionnelles rencontrées par les participants

Tarifs

Pour plus de renseignements, veuillez prendre contact avec nos chargé(e)s de relation clients
sylvain.rafton@planetescabe.fr

Module



Durée

Parcours de 2 jours

Soit 14 h



Public visé

Managers



Le +

Conseils téléphoniques post formation

Prérequis

Aucun

Conditions d'accès

Se rapprocher de votre contact pour connaître la prochaine de lancement.

Situations clés maîtrisées :

- Je sais intégrer une approche collaborative dans mes rituels de management
- Je sais créer une atmosphère propice à la créativité
- Je sais mesurer l'efficacité créative et l'upgrader, si nécessaire
- Durée de démarrage :
 - Intra : 15 jours
 - Inter : 30 jours (6 pers. Minimum)
- Accessible au personne en situation de handicap



Impacts opérationnels:

- Amélioration des relations interpersonnelles
- Augmentation du niveau d'autonomie
- Des collaborateurs force de propositions

Mieux se connaître pour renforcer son impact et optimiser ses relations professionnelles

A l'issue de la formation, l'apprenant aura atteint les objectifs pédagogiques suivants :

- Déceler ses points de forces et ses pistes d'amélioration
- Prendre conscience de l'image que l'on a de nous et de l'image qu'à l'autre de nous
- Apprendre à s'affirmer

Messages clés du module :

- La confiance en soi est une construction de chaque jour, de chaque instant.
- Pour que cette confiance puisse se construire et perdurer dans le temps, il est primordiale de se connaître, d'avoir conscience en toute objectivité de l'image que nous avons de nous et qu'autrui à de nous
- Il est important de savoir comment améliorer notre image de nous-mêmes afin d'établir des rapports interpersonnels positifs et d'améliorer notre bien-être dans notre environnement

Programme de formation

Apprendre à mieux connaître se connaître

- Identifier ses forces, ses points de progrès, ses motivations

Comprendre l'importance de l'approche narrative et savoir guider l'individu la recherche de ses ressources cachées

- Identifier les systèmes de valeurs
- Identifier les motivations
- Prendre du recul et prendre position

Utiliser l'intelligence émotionnelle

- Comprendre le fonctionnement des émotions
- Partager son ressenti avec aisance

Apprendre à écouter activement pour écouter vraiment

- Ajuster son comportement verbal et non-verbal
- Maintenir une communication harmonieuse et efficace

Mesure des acquis :

- Auto-positionnement,
- Quiz
- Mise en situation
- Attestation délivrée en fin de formation

Modalités pédagogiques :

- Méthodes interactives , mise en situation, études de cas pratiques

Avantages :

- Formation pratique s'adaptant à des situations professionnelles rencontrées par les participants

Tarifs

Pour plus de renseignements, veuillez prendre contact avec nos chargé(e)s de relation clients
sylvain.rafton@planetescabe.fr

Module



Durée

Parcours de 1 jour
Soit 7 h



Public visé

Tout public



Le +

Cette formation peut découler sur un coaching

Prérequis

Aucun

Conditions d'accès

Se rapprocher de votre contact pour connaître la prochaine de lancement.

Situations clés maîtrisées :

- Je sais qui je suis et ce que je peux apporter à autrui
- Je connais mes axes d'améliorations
- Je sais m'affirmer



Durée de démarrage :

- Intra : 15 jours
- Inter : 30 jours (6 pers. Minimum)
- Accessible au personne en situation de handicap

Impacts opérationnels :

- Amélioration du bien-être du collaborateur
- Développement personnel du collaborateur

S'affirmer positivement

A l'issue de la formation, l'apprenant aura atteint les objectifs pédagogiques suivants :

Prendre conscience de son style naturel et de son impact
Acquérir une méthode permettant de sortir de son système limitant
Renforcer son niveau d'efficacité

Messages clés du module :

- S'affirmer sans crainte dans la relation professionnelle c'est avant tout accepter les échanges quels qu'ils soient et investir une démarche d'affirmation de soi
- Certaines tensions peuvent apparaître au sein des équipes et conduire à un échange houleux voire agressif
- S'affirmer positivement, c'est savoir accepter la remarque, en tenir compte et s'imposer sans agressivité tant dans la posture qu'au travers de la réponse apportée

Programme de formation

Identifier son profil assertif en contexte professionnel

- Comprendre son mode de fonctionnement
- Identifier ses comportements inefficaces
- Développer l'affirmation de soi : devenir assertif

Identifier les comportements qui perturbent

- Désamorcer l'agressivité
- Agir face à la pacivité
- Éviter les pièges de la manipulation

S'affirmer sans crainte ni agressivité dans ses relations professionnelles

- Intégrer les techniques de l'assertivité permettant de faire face aux situations de tensions
- Analyser ses modes de fonctionnement et se réajuster
- S'entraîner à l'encodage des messages

Dire non avec assertivité

- Ne pas dire non à la personne mais non à la demande
- Proposer des solutions
- Savoir insister, argumenter afin de défendre ses idées

Mesure des acquis :

- ▶ Auto-positionnement,
- ▶ Quiz
- ▶ Mise en situation
- ▶ Attestation délivrée en fin de formation

Modalités pédagogiques :

- ▶ Méthodes interactives , mise en situation, études de cas pratiques

Avantages :

- ▶ Formation pratique s'adaptant à des situations professionnelles rencontrées par les participants

Tarifs

Pour plus de renseignements, veuillez prendre contact avec nos chargé(e)s de relation clients
sylvain.rafton@planetescabe.fr

Module



Durée

Parcours de 2 jours
Soit 14 h



Public visé

Dirigeants
Managers



Le +

Conseils téléphoniques post formation

Prérequis

Aucun

Conditions d'accès

Se rapprocher de votre contact pour connaître la prochaine de lancement.

Situations clés maîtrisées :

- ▶ Je sais (re)poser des règles du jeu communes
- ▶ Je sais décoder/comprendre les écarts
- ▶ Je sais conduire des entretiens de réaffirmation des règles

Durée de démarrage :

- ▶ Intra : 15 jours
- ▶ Inter : 30 jours (6 pers. Minimum)
- ▶ Accessible au personne en situation de handicap



Impacts opérationnels :

- ▶ Mise en confiance et développement des échanges
- ▶ Amélioration du climat social

Poser et affirmer une exigence positive

A l'issue de la formation, l'apprenant aura atteint les objectifs pédagogiques suivants :

Poser l'exigence comme un facteur de motivation et un levier fondamental du développement des compétences
Partager un mode opératoire permettant au manager de développer une autorité positive et sécurisante

Messages clés du module :

- Il n'y a pas de relation forte sans exigence forte, clairement et sereinement exprimée
- « L'autorité sans la loi, est injuste. La loi, sans l'autorité, est inutile... »
- Tout doit pouvoir se dire dans une relation... même et surtout les messages difficiles... mais pas n'importe comment...
- Ceux qui maîtrisent « la parole juste » ne font offense à personne. Pourtant ils disent la vérité. Leurs mots sont clairs mais jamais violents...

Programme de formation

Utiliser l'exigence comme facteur de motivation

- Comprendre que ce n'est pas l'exigence qui est trop forte mais la relation qui est trop faible
- Être un manager prévisible c'est être un manager sécurisant

Définir les règles du jeu : Métier et Comportements

- Identifier les règles du jeu
- Identifier les fondamentaux du métier
- Partager et poser les règles

Utiliser l'autorité positive comme facteur de développement

- Intégrer l'autorité et la prise de conscience
- Comprendre le processus d'autorité/de punition/d'humiliation

Comprendre les conditions d'efficacité de l'autorité

- Intégrer les principes de sanction et de la micro dérive
- Comprendre que l'autorité est une mécanique

Conduire un entretien d'autorité

- Utiliser les 3 niveaux d'autorité, de progressivité

Comprendre l'autorité et le groupe

Mesure des acquis :

- ▶ Auto-positionnement,
- ▶ Quiz
- ▶ Mise en situation
- ▶ Attestation délivrée en fin de formation

Modalités pédagogiques :

- ▶ Méthodes interactives , mise en situation, études de cas pratiques

Avantages :

- ▶ Formation pratique s'adaptant à des situations professionnelles rencontrées par les participants

Tarifs

Pour plus de renseignements, veuillez prendre contact avec nos chargé(e)s de relation clients
sylvain.rafton@planetescabe.fr

Module



Durée

Parcours de 2 jours
Soit 14 h



Public visé

Dirigeants
Managers



Le +

Conseils téléphoniques post formation

Prérequis

Aucun

Conditions d'accès

Se rapprocher de votre contact pour connaître la prochaine de lancement.

Situations clés maîtrisées :

- ▶ Je sais (re)poser des règles du jeu communes
- ▶ Je sais decoder/comprendre les écarts
- ▶ Je sais conduire des entretiens de réaffirmation des règles
- ▶ Durée de démarrage :
- ▶ Intra : 15 jours
- ▶ Inter : 30 jours (6 pers Minimum)
- ▶ Accessible au personne en situation de handicap



Impacts opérationnels :

- ▶ Mise en confiance et développement des échanges
- ▶ Amélioration du climat social

Développer la cohésion d'équipe

A l'issue de la formation, l'apprenant aura atteint les objectifs pédagogiques suivants :

Connaissance et confiance mutuelle
Faire d'un groupe d'individus, une équipe au service d'un objectif commun
Prendre plaisir à collaborer

Messages clés du module :

- Pour travailler efficacement ensemble ; la confiance est le principal facteur clé de succès
- Une équipe se construit en plusieurs étapes
- Une équipe est à la fois un collectif et une somme d'individus qu'il faut reconnaître
- Pour qu'une équipe soit performante, elle doit avoir un objectif partagé et chacun doit trouver sa place dans le chemin à parcourir
- L'assertivité permet la communication constructive au sein d'une équipe
- Le plaisir partagé est un élément de cohésion indispensable

Programme de formation

Comprendre les caractéristiques d'une équipe performante

- Les secrets d'une équipe efficace
- Les conditions d'une coopération efficace
- Les éléments entraînant des dysfonctionnements

Engager son équipe à relever de nouveaux challenges

- La mission, la vision et les valeurs de l'équipe
- Les 3 moteurs de la motivation
- Les différentes phases de maturité de l'équipe
- Le pilotage de l'équipe au travers d'indicateurs de performance

Prendre des décisions en équipe

- Les 5 modes de décision
- Les variables qui peuvent impacter la décision

Recadrer tout en maintenant la solidarité et la cohésion

- L'approche frontale
- Les phases de recadrage

Mesure des acquis :

- ▶ Auto-positionnement,
- ▶ Quiz
- ▶ Mise en situation
- ▶ Attestation délivrée en fin de formation

Modalités pédagogiques :

- ▶ Méthodes interactives , mise en situation, études de cas pratiques

Avantages :

- ▶ Formation pratique s'adaptant à des situations professionnelles rencontrées par les participants

Tarifs

Pour plus de renseignements, veuillez prendre contact avec nos chargé(e)s de relation clients
sylvain.rafton@planetescabe.fr

Module



Durée

Parcours de 2 jours
Soit 14 h



Public visé

Tout public



Le +

Conseils téléphoniques post formation

Prérequis

Aucun

Conditions d'accès

Se rapprocher de votre contact pour connaître la prochaine de lancement.

Situations clés maîtrisées :

- ▶ Je sais comprendre les membres de mon équipe
- ▶ Je sais comment fonctionner avec eux de manière constructive
- ▶ J'ai confiance en notre capacité collective à être performant.
- ▶ Durée de démarrage :
- ▶ Intra : 15 jours
- ▶ Inter : 30 jours (6 pers. Minimum)
- ▶ Accessible au personne en situation de handicap



Impacts opérationnels :

- ▶ Amélioration du climat social
- ▶ Amélioration de l'impact en terme de performances de l'équipe

Communiquer efficacement

A l'issue de la formation, l'apprenant aura atteint les objectifs pédagogiques suivants :

Décoder mon type de communication
Utiliser les canaux de communication adaptés
Connaître les principes de la communication d'entreprise

Messages clés du module :

- La communication verbale et non verbale est l'instrument le plus important que nous ayons à notre disposition pour échanger avec autrui
- La connaissance de nos modes de communication nous permet une optimisation de celle-ci
- Au sein de l'entreprise, la communication est un des leviers essentiel si celle-ci est adaptée à son interlocuteur et au type de message à faire passer

Programme de formation

Comprendre les principes de base de la communication interpersonnelle

- Comprendre l'environnement de la relation
- Analyser le type de relation

Tenir compte de la distorsion

- Les freins à la communication
- Les dissonances
- Le cadre de référence
- Les niveaux de langage
- La notion d'a priori

Soigner le verbal

- L'entretien « starter », transmettre l'énergie
- Le niveau d'énergie et le regard porté sur l'autre
- La pyramide de communication

Pratiquer l'écoute active

Les différents niveaux d'écoute (sélective, fluctuante, active...)

Décrypter le paraverbal

- Les tonalités
- La gestuelle

Mesure des acquis :

- Auto-positionnement,
- Quiz
- Mise en situation
- Attestation délivrée en fin de formation

Modalités pédagogiques :

- Méthodes interactives, mise en situation, études de cas pratiques

Avantages :

- Formation pratique s'adaptant à des situations professionnelles rencontrées par les participants

Tarifs

Pour plus de renseignements, veuillez prendre contact avec nos chargé(e)s de relation clients
sylvain.rafton@planetescabe.fr

Module



Durée

Parcours de 2 jours
Soit 14 h



Public visé

Tout public



Le +

Adaptabilité en
fonction des cibles
Auto-évaluation

Prérequis

Aucun

Conditions d'accès

Se rapprocher de votre contact pour
connaître la prochaine de lancement.

Situations clés maîtrisées :

- J'ai pris conscience de mon mode de communication
- Je sais adapter mon langage à mon interlocuteur et à la situation
- Je sais maîtriser la communication écrite
- Durée de démarrage :
- Intra : 15 jours
- Inter : 30 jours (6 pers. Minimum)
- Accessible aux personnes en situation de handicap



Impacts opérationnels :

- Amélioration de la performance communicationnelle du salarié
- Confiance en soi
- Efficacité professionnelle

Volet

Validation des

Acquis de

L'expérience



Scabe
MANAGEMENT

Notre référent handicap (sylvain.rafton@planetescabe.fr) se tient à votre disposition pour faciliter l'accueil de vos collaborateurs en situation de handicap. En liaison, avec l'AGEFIPH de votre région, nous vous proposerons une solution adaptée.

SOMMAIRE

Qu'est-ce que la VAE ?

Nos trois accompagnements VAE :

Conseiller Relation Client à Distance

Manager d'Equipe Relation Client à Distance

Formateur Professionnel d'Adultes

Nos résultats en 2023 :

- 100 % réussite TP MERCD sur 9 candidats présentés
- 100% réussite TP FPA sur 9 candidats présentés

La VAE

Qu'est ce que c'est ?

QU'EST-CE QUE LA VAE ?

Vous travaillez depuis 1 an minimum sans interruption, en lien avec le diplôme visé, vous pouvez faire reconnaître vos compétences.

COMMENT ENTREPRENDRE UNE VAE ?

Choisir le diplôme que vous souhaitez valider.

Vous vous adressez à Scabe Management qui vous accompagnera pour mettre en place votre dossier administratif qui vous aidera dans la rédaction du dossier professionnel et de la préparation de l'examen.

QUI PEUT ENTREPRENDRE UNE VAE ?

Toute personne ayant 1 an d'expérience professionnelle minimum sans interruption et souhaitant faire reconnaître et valider des compétences acquises. (salarié, intérimaire, demandeur d'emploi).

COMMENT FINANCER MA VAE ?

Si vous êtes salariés en entreprise cette démarche peut être réalisée par votre employeur (à partir de votre demande). Dans ce cas très souvent la préparation à la VAE est réalisée sur le temps de travail et financée soit par l'entreprise soit par les OPCO.

Si vous souhaitez gérer votre VAE seul et entreprendre une demande totalement personnelle, votre CPF vous permettra de financer votre VAE. La préparation sera alors réalisée Hors Temps de Travail.

Pour plus d'informations

<https://www.vae.gouv.fr/>

La VAE

Organisation by SCABE MANAGEMENT

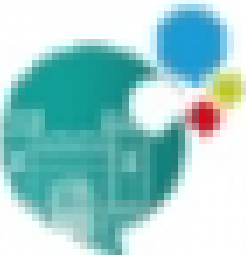
1. Je choisis le titre que je veux passer (liste des diplômes proposés par Scabe Management)
2. Je suis particulier / une entreprise, je prends rendez-vous avec un conseiller Scabe Management
3. Présentation de l'organisation de la VAE lors d'un rendez-vous
 - **Entreprise :**
 - Identification du nombre de participants
 - Présentation collective de la mise en place de la VAE
 - Constitution des dossiers d'éligibilité
 - **Candidat seul :**
 - Présentation individuelle de la mise en place de la VAE.
 - Aide à la constitution du dossier d'éligibilité.
4. Démarrage des journées d'accompagnement (Séances mixtes : présentielles et à distances)
 - 1 mois après la constitution du dossier d'éligibilité
 - 24h de préparation (durée entre 3 et 6 mois)
 - Examen et soutenance devant jury lorsque le ou les candidats sont prêts. En entre 3 et 6 mois après le démarrage de l'accompagnement.
 - Résultats et remise des diplômes*
 - Dans les 2 mois qui suivent les épreuves après validation de la DREETS.

*3 possibilités post jury :

- Réussite : Fin de l'accompagnement
- Validation partielle : possibilité de formation complémentaire
- Echec : formation de renforcement fortement conseillé

La VAE

by SCABE MANAGEMENT

	Candidats inscrits	Résultats obtenus
 CRCD - 2018	35	21
 MERCD - 2019	5	4
 MERCD - 2019	1	1
 MERCD - 2022	5	4
 CRCD - 2023	5	4
 FPA - 2023	1	1
 FPA - 2023	3	3

Accompagnement VAE

Conseiller TP Relation Client à Distance (CRCD)

Niveau IV (Bac)

Objectifs :

Fournir aux candidats une compréhension claire du processus de VAE, des critères d'éligibilité, et des différentes étapes à suivre. Aider les candidats à identifier leurs expériences significatives et pertinentes en lien avec le référentiel du diplôme ou de la certification visée.

Constitution du dossier de VAE : Accompagner les candidats dans la rédaction et la structuration de leur dossier de VAE.

Préparation à l'entretien avec le jury : Préparer les candidats à présenter oralement leur parcours et à argumenter en faveur de la validation de leurs acquis devant un jury.

Soutien motivationnel et psychologique : Fournir un soutien motivationnel aux candidats tout au long du processus, en les aidant à surmonter les obstacles et à rester engagés dans leur démarche de VAE.

Messages clés de l'accompagnement



2 x 4 heures présentiel



4 x 2 h classe virtuelle



4 x 2 h asynchrone



Assistance



Passage du TP en fin de parcours



Programme d'accompagnement

Temps N°1 : Distanciel Asynchrone – pré positionnement – 1 heure

Introduction Positionnement

Temps N°2 : Séquence présentielle/distanciel – 3.5 heures

Prise en main du référentiel TP - Documents obligatoires - Modalités d'écriture du DP (et/ou projet)

Temps N°3 : Distanciel asynchrone – 2 heures

Assister et renseigner un client

Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix

Temps N°4 : Séquence présentielle/distanciel – 2 heures

Cap sur le Titre - « Se présenter en 2 minutes » - Activité n°1 du DP

Temps N°5 : Distanciel asynchrone – 2 heures

Gérer les situations difficiles – évaluation

Temps N°6 : Séquence présentielle/distanciel – 2 heures

Cap sur le Titre – Activité 1 DP

Temps N°7 : Distanciel asynchrone – 2 heures

Réaliser des actions de prospection

Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations

Temps N°8 : Séquence présentielle/distanciel – 2 heures

Cap sur le Titre – Activité 2 DP

Temps N°9 : Séquence présentielle/distanciel – 2 heures

Gérer des situations de rétention client

Assurer le recouvrement amiable de créances

Temps N°10 : Classe virtuelle – 2 heures

Cap sur le Titre – DP activité 2

Temps N°11 : Séquence présentielle/distanciel – 3.5 heures

Training intensif - DP complet

Temps N°10 : Séquence présentielle/distanciel – 2 heures

Mise en NRJ avant passage du TP – échanges – Training éventuel (selon évaluations)

Poursuites d'études

Des passerelles sont possibles pour une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le secteur. [Titre professionnel : Manager d'équipe relation client à distance](#)

Tarifs

Pour plus de renseignements, veuillez prendre contact avec nos chargé(e)s de relation clients sylvain.rafton@planetescabe.fr

TP
CRCD



Durée

Parcours de 24 heures

3 modalités

100% Présentiel

Blended (présentiel et distanciel)

100% Distanciel (synchrone et asynchrone)



Public visé

Tout public



Les +

Plateforme digitale accessible 24/24h et 7j/7j

Prérequis

Avoir au moins 1 an d'expérience consécutive en lien avec le titre visé

Condition d'accès

Avoir son dossier de recevabilité (livret 1)

En cas de validation partielle, le bénéfice d'un des deux blocs compétences validées par le jury est acquis à vie.

*Possibilité d'adapter la durée du parcours

Délai de mise en œuvre :

- 15 jours après la réception de recevabilité

Accessible au personne en situation de handicap



Objectif opérationnel :

- Connaître les principaux attendus du référentiel TP CRCD
- Savoir Prendre la parole en public avec aisance
- Rédiger le dossier professionnel en respectant les règles orthographiques

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques - Training - Vidéos - Cas pratiques

Modalités évaluations :

Assessment/mise en pratique

Accompagnement VAE

Manager D 'Équipe en Relation Client à distance (MERCDD) Niveau V (Bac +2)

Objectifs :

Fournir aux candidats une compréhension claire du processus de VAE, des critères d'éligibilité, et des différentes étapes à suivre. Aider les candidats à identifier leurs expériences significatives et pertinentes en lien avec le référentiel du diplôme ou de la certification visée.

Constitution du dossier de VAE : Accompagner les candidats dans la rédaction et la structuration de leur dossier de VAE.

Préparation à l'entretien avec le jury : Préparer les candidats à présenter oralement leur parcours et à argumenter en faveur de la validation de leurs acquis devant un jury.

Soutien motivationnel et psychologique : Fournir un soutien motivationnel aux candidats tout au long du processus, en les aidant à surmonter les obstacles et à rester engagés dans leur démarche de VAE.

Messages clés de l'accompagnement



2 x 4 heures présentiel



4 x 2 h classe virtuelle



4 x 2 h asynchrone



Assistance



Passage du TP en fin de parcours



Programme d'accompagnement

Temps N°1 : Distanciel asynchrone – pré positionnement – 2 heures

Présentation de l'accompagnement (séquencement / synoptique) - Recueil des besoins
Autodiagnostic (individualisation) - Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation

Temps N°2 : Séquence présentielle/distanciel– 4 heures

Prise en main du référentiel TP - Documents obligatoires - Modalités d'écriture du DP (et/ou projet)

Temps N°3 : Distanciel asynchrone – 2 heures

Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service - évaluation
Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition

Temps N°4 : Séquence présentielle/distanciel 2 heures

Difficultés rencontrées - Impulsion « Se présenter en 2 minutes » - Activité n°1 du DP

Temps N°5 : Distanciel asynchrone – 2 heures

Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client – Evaluation
Professionaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client – évaluation

Temps N°6 : Séquence présentielle/distanciel– 2 heures

Difficultés rencontrées - Difficultés rencontrées – Entraînement questions jury

Temps N°7 : Distanciel asynchrone – 2 heures

Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client
Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective
Séance sophrologie – réduire son stress avant un examen

Temps N°8 : Séquence présentielle/distanciel– 2 heures

Débriefing– Restitution du DP ou livret n°2

Temps N°9 : Présentiel synchrone – 4 heures

Training collectif - mise en situation d'examen

Temps N°10 : Séquence présentielle/distanciel– 2 heures

Mise en NRJ avant passage du TP – échanges – Training éventuel (selon évaluations)

Poursuites d'études

Des passerelles sont possibles pour une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le secteur. [Licence](#) : [Licence Administration et Gestion des Entreprises](#)

Tarifs

Pour plus de renseignements, veuillez prendre contact avec nos chargé(e)s de relation clients

sylvain.rafton@planetescabe.fr

TP
MERCDD



Durée

Parcours de 24 heures

3 modalités

100% Présentiel

Blended (présentiel et distanciel)

100% Distanciel (synchrone et asynchrone)



Public visé

Tout public



Les +

Plateforme digitale
accessible 24/24h et 7j/7j

Prérequis

Avoir au moins 1 an
d'expérience
consécutive en lien avec
le titre visé

Condition d'accès

Avoir son dossier de
recevabilité (livret 1)

En cas de validation partielle, le
bénéfice d'un des deux blocs
compétences validées par le jury est
acquis à vie.

*Possibilité d'adapter la durée du parcours

Délai de mise en œuvre :

► 15 jours après la
réception de recevabilité

Accessible au personne en
situation de handicap



Objectif opérationnel :

- Connaître les principaux attendus du référentiel TP MERCDD
- Savoir Prendre la parole en public avec aisance
- Rédiger le dossier professionnel en respectant les règles orthographiques

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques - Training -
Vidéos - Cas pratiques

Accompagnement VAE

Formateur Professionnel d'Adultes(MERCD)

Niveau V (Bac +2)

Objectifs :

Fournir aux candidats une compréhension claire du processus de VAE, des critères d'éligibilité, et des différentes étapes à suivre. Aider les candidats à identifier leurs expériences significatives et pertinentes en lien avec le référentiel du diplôme ou de la certification visée.

Constitution du dossier de VAE : Accompagner les candidats dans la rédaction et la structuration de leur dossier de VAE.

Préparation à l'entretien avec le jury : Préparer les candidats à présenter oralement leur parcours et à argumenter en faveur de la validation de leurs acquis devant un jury.

Soutien motivationnel et psychologique : Fournir un soutien motivationnel aux candidats tout au long du processus, en les aidant à surmonter les obstacles et à rester engagés dans leur démarche de VAE.

Messages clés de l'accompagnement



2 x 4 heures présentiel



4 x 2 h classe virtuelle



4 x 2 h asynchrone



Assistance



Passage du TP en fin de parcours



Programme d'accompagnement

Temps N°1 : Distanciel asynchrone – pré positionnement – 2 heures

Présentation de l'accompagnement (séquencement / synoptique) - Recueil des besoins

Autodiagnostic (individualisation)

Elaborer la progression pédagogique d'une action de formation à partir d'une demande

Temps N°2 : Séquence présentielle/distanciel– 4 heures

Prise en main du référentiel TP - Documents obligatoires -Modalités d'écriture du DP et projet

Temps N°3 : Distanciel asynchrone – 2 heures

Concevoir le scénario pédagogique d'une séquence de formation intégrant différentes modalités pédagogiques- évaluation

Concevoir les activités d'apprentissage et les ressources pédagogiques en prenant en compte l'environnement numérique

Temps N°4 : Séquence présentielle/distanciel– 2 heures

Difficultés rencontrées - Impulsion « Se présenter en 2 minutes » - Activité n°1 du DP + projet

Temps N°5 : Distanciel asynchrone – 2 heures

Animer un temps de formation collectif en présence ou à distance

Evaluer les acquis de formation des apprenants – Module 6 : cadre réglementaire

Temps N°6 : Séquence présentielle/distanciel– 2 heures

Difficultés rencontrées - Difficultés rencontrées – Entraînement questions jury

Temps N°7 : Distanciel asynchrone– 2 heures

Individualiser des parcours en utilisant les technologies numériques – Co construire avec les apprenants

Accompagner les apprenants dans la consolidation de leur projet professionnel – Analyse des pratiques

Séance sophrologie – réduire son stress avant un examen

Temps N°8 : Séquence présentielle/distanciel– 2 heures

Débriefing– Restitution du DP ou livret n°2 + projet

Temps N°9 : Séquence présentielle/distanciel– 4 heures

Training collectif - mise en situation d'examen

Temps N°10 : Séquence présentielle/distanciel– 2 heure

Mise en NRJ avant passage du TP – échanges – Training éventuel (selon évaluations)

Poursuites d'études

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.

Tarifs

Pour plus de renseignements, veuillez prendre contact avec nos chargé(e)s de relation clients sylvain.rafton@planetescabe.fr

TP
FPA



Durée

Parcours de 24 heures

3 modalités

100% Présentiel

Blended (présentiel et distanciel)

100% Distanciel (synchrone et asynchrone)



Public visé

Tout public



Les +

Plateforme digitale
accessible 24/24h et 7j/7j

Prérequis

Avoir au moins 1 an
d'expérience
consécutive en lien avec
le titre visé

Condition d'accès

Avoir son dossier de
recevabilité (livret 1)

En cas de validation partielle, le
bénéfice d'un des deux blocs
compétences validées par le jury est
acquis à vie.

*Possibilité d'adapter la durée du parcours

Délai de mise en œuvre :

► 15 jours après la
réception de recevabilité

*Accessible au personne en
situation de handicap*



Objectif opérationnel :

- Connaître les principaux attendus du référentiel TP FPA
- Savoir prendre la parole en public avec aisance
- Rédiger le dossier professionnel en respectant les règles orthographiques

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques -Training -
Vidéos - Cas pratiques

Volet Intégration



Scabe
MANAGEMENT

Notre référent handicap (sylvain.rafton@planetescabe.fr) se tient à votre disposition pour faciliter l'accueil de vos collaborateurs en situation de handicap. En liaison, avec l'AGEFIPH de votre région, nous vous proposerons une solution adaptée.

L'intégration

by SCABE Management

Nous accompagnons l'intégration de demandeurs d'emploi en entreprise via un dispositif de Préparation Opérationnelle à l'emploi individuel (POEI).

Cette aide au recrutement, permet de former un collaborateur avant son intégration afin qu'il soit parfaitement en maîtrise de son poste au moment de son arrivée dans l'entreprise.

Nous nous appuyons sur un plan de formation élaboré conjointement par le conseiller de Pôle emploi et le futur employeur. Ce plan décrit les objectifs pédagogiques et les compétences que le demandeur d'emploi doit acquérir au cours de la formation pour être en capacité d'occuper l'emploi à pourvoir.

Pour nous, un seul objectif :

« Un contrat de travail à l'issue de la séquence de formation »

Un co-financement peut être accordé par l'OPCO. Pour plus d'informations, veuillez-vous rapprocher de votre conseiller Pôle Emploi..

La POEI

by SCABE MANAGEMENT

	Stagiaires inscrits	Résultats obtenus
 Armatys Your Customer First Relation client 2024 Villeneuve d'Ascq	10	4 CDI
 Armatys Your Customer First Relation client 2024 Calais	10	7 CDI
 anteles Relation client 2023	25	22 CDI
 anteles Relation client 2024	10	9 CDI
 nordcall Relation client 2024	10	7 CDI
 anteles Relation client 2025	10	9 CDI
 Cometz Relation client 2025	23	15 CDI
 concentrix Relation client 2025	10	10 CDI

POE Univers de la relation client à Distance

A l’issue de la formation, l’apprenant aura atteint les objectifs pédagogiques suivants :

Comprendre l’environnement professionnel de la relation client à distance,

Être rapidement efficace en développant les réflexes et comportements essentiels,

Obtenir un emploi en CDI ou CDD, à l’issue de la formation.

Messages clés du module :

Face à des consommateurs de plus en plus avertis et demandeurs d’autonomie, de transparence, d’efficacité et de valeur ajoutée, un nouvel équilibre se crée basé sur la recherche d’une expérience hautement qualitative.

Le conseiller client à distance se doit d’être performant sur 3 axes :

- Une expérience client marquante, vécue à travers une **HAUTE QUALITÉ RELATIONNELLE / RÉDACTIONNELLE**,
- Une compréhension du client et de sa demande au-delà de ce qu’il exprime, en s’appuyant sur une vraie **MAÎTRISE OPÉRATIONNELLE** des outils de CRM mis à sa disposition,
- Un espace de solutions permettant de fidéliser le client à travers une véritable **AGILITÉ SITUATIONNELLE**.

Programme de formation

- Exploiter son potentiel, connaissance de soi,
- Les bases de la communication
- Accueillir et prendre soin de son client,
- Communiquer avec aisance,
- La conduite d’un entretien téléphonique
- Gérer les situations sensibles niveau
- Développer son aisance à l’écrit
- Enchanter son client
- Découvrir son environnement,
- Appréhender les outils,
- Observer les pratiques
- Tester

Validation des acquis :

- ▶ Evaluation sur les différents modules du parcours
- ▶ Assessment initial et final,
- ▶ Attestation délivrée en fin de formation

Modalités pédagogiques :

- ▶ Méthodes interactives , mise en situation, études de cas pratiques
- ▶ Suivi entreprise

Avantages :

- ▶ Une possibilité d’embauche en fin de formation

Tarifs

Pour plus de renseignements, veuillez prendre contact avec nos chargé(e)s de relation clients
Sylvain.rafton@planetescabe.fr

POE

Relation Client

À distance



Durée

Parcours de 140 Heures à 400 Heures



Public visé

Demandeurs d’emploi



Le +

Alternance de formations en salle et d’immersion

Prérequis

Expression orale et écrite

Condition d’accès

Test d’orthographe
Entretien

Démarrage à 30 jours
Groupe de 7 stagiaires minimum.

*possibilité d’adapter la durée du parcours

Situations clés maîtrisées :

- ▶ Intégration dans son poste de travail
- ▶ La tenue des basics du métier,

Impacts opérationnels:

- ▶ Les collaborateurs sont opérationnels sur le terrain dès le début du contrat
- ▶ Maîtrise des outils opérationnels
- ▶ Qualité de service préservée