business edge

AN INNOVATION OF IFC

SMEToolkit

AN INNOVATION OF IFC

IN PARTNERSHIP WITH IBM

CATALOGUE
Solutions en Gestion pour les PME

NOUS CONTRIBUONS À VOTRE SUCCÈS

Equipe Technique

Coordination et Conception :

Consultant & Formateur Business Edge Alberto da Barca

IFC-SMS Africa

Operations Officer : Mário J. Gomes - Email: MGomes1@ifc.org

Operations Officer : Andry H. Rasoanaivo – Email: Arasoanaivo@ifc.org

Associate Operations Officer : Wilson Chafinya - Email: WChafinya@ifc.org

Contact:

International Finance Corporation (IFC)

Avenida José Craveirinha 160, Maputo - Mozambique

Deuxième Édition - Juillet 2013

Maputo, Mozambique

Index

PARTIE I: INTRODUCTION

IFC.....7

BUSINESS EDGE.....7

SME TOOLKIT.....8

PARTIE II: LES COURS ET LES MANUELS DES FORMATEURS

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.....10

- Réussissez vos séminaires de formation....12
- Maîtrisez le Recrutement des Postes-clés..13
- Fidélisez Vos Meilleurs Employés.....14
- Planifiez vos Ressources Humaines.....15
- Établissez un système de rémunération & intéressements.....16
- Evaluation des performances.....17
- Gestion de la Communication RH.....18
- Réalisez une conception des tâches efficace.....19

GESTION DES OPERATIONS.....20

- Comprenez les Enjeux de la Qualite et ses Composantes.....22
- Ameliorez la Qualite.....23
- Réalisez un Audit Qualité.....24
- Gérez vos Ressources Matérielles.....25
- Planifiez et Contrôlez vos Activités.....26

GESTION FINANCIÈRE ET COMPTABILITÉ.....27

- Maîtrisez vos Coûts.....29
- Planifi ez vos Budgets.....30
- Evaluez les Décisions d'Investissement.....31
- Utilisez et Interprétez les États Financiers..32
- Développez un Business Plan pour une Nouvelle Entreprise 33
- Contrôlez les Actifs de votre Enterprise.....34
- Renforcez vos Compétences Financières - Entrepreneurs.....35
- Renforcez vos Compétences Financières - Agriculteurs.....36

MARKETING.....37

- Améliorez votre service Client.....39
- Réussissez votre Stratégie Marketing.....40
- Evaluez les Opportunités Marketing.....41
- Développez votre Stratégie Concurrentielle.....42
- Positionnez - vous sur le Marché.....43
- Etablissez votre Stratégie de Marketing-Mix..44
- Préparez votre Stratégie Produit.....45
- Déterminez votre Stratégie de Prix.....46
- Elaborez votre Stratégie de Distribution...47
- Développez une Stratégie de Communication Marketing Intégrée.....48
- Améliorez vos Techniques de Vente.....49
- Connaître la Perception du Consommateur.....50
- Marketing de vos Services.....51

PRODUCTIVITÉ PERSONNELLE.....52

- Motivez vos Équipes.....54
- Gérez le Changement.....55
- Dirigez avec Autorité.....56
- Déléguez Efficacement.....57
- Maîtrisez votre Temps.....58
- Devenez des managers plus effi caces.....59
- Trouvez des Solutions à vos Problèmes...60
- Communiquez Efficacement.....61
- Coachez vos Équipes.....62
- Exercez votre Influence.....63
- Informez - vous pour Mieux Décider.....64
- Dirigez Efficacement votre Équipe.....65

TOURISME ET GESTION HÔTELIÈRE.....66

- Réussissez dans l'Hôtellerie Durable...68
- Améliorez votre Service Client I.....69
- Améliorez votre Service Client II.....70
- Réduisez les Coûts de votre Hôtel.....71
- Définissez la Politique Marketing de votre Hôtel.....72
- Motivez et Fidélisez les Employés de votre Hôtel.....73
- Vendez vos Services d'Hébergement..74

GOUVERNANCE.....75

- Gestion de Risques.....77
- Gestion des Relations.....78
- Planification de la Continuité des Activités.....79
- Appliquez une Gouvernance d'Entreprise.....80

PARTIE III: MANUELS POUR LA FORMATION DES FORMATEURS

- Formation des Formateurs.....82
- Formation D'évaluateurs.....84

PARTIE IV: AUTRES

- Manuels des Formateurs.....86
- Livres de Travail.....88
- Durée des Cours.....89
- Manuels des Formateurs et Livres de Travail.....92
- Manuels pour la Formation des Formateurs.....95

PARTIE V: LES PARTENAIRES EN AFRIQUE

- BUSINESS EDGE.....97
- SME TOOLKIT.....98

PARTIE VI: CONTACTS

- Contacts.....100

Partie I
INTRODUCTION

IFC

Membre du Groupe de la Banque mondiale, IFC est la plus importante institution mondiale d'aide au développement dont les activités concernent exclusivement le secteur privé. Nous aidons les pays à réaliser un développement durable. Nous le faisons à travers les outils suivants : financement d'investissements, services de conseils et de consultance au secteur privé et aux gouvernements, et mobilisation de capitaux dans les marchés financiers internationaux. Durant l'année 2011, malgré l'incertitude au niveau de l'Economie mondiale, nous avons pu aider nos clients à créer plus d'emplois, à renforcer leur performance et leur environnement et nous avons contribué au développement des communautés qui travaillent avec eux, tout cela en amenant nos investissements pour atteindre un montant record de près de US$ 19.000 millions. Pour plus d'informations, veuillez visiter le site **www.ifc.org**

BUSINESS EDGE

Business Edge™ est un système de formation conçu par l'IFC pour renforcer les capacités des entrepreneurs individuels, des directeurs et du personnel de petites et moyennes entreprises ou PME. Business Edge™ a été développé au Vietnam et connaît, depuis sa création, un immense succès en Chine et au Moyen-Orient et dans un certain nombre de pays en Afrique

Comment Business Edge™ peut-elle vous aider ?

Les éléments clés de Business Edge™ :

1. **Formations à la gestion**

Cinquante-neuf (59) modules de formation en gestion et 38 livres de travail sont offerts, couvrant sept domaines prioritaires (Ressources Humaines, Marketing, Finances, Opérations et Aptitudes personnelles – Productivité, Tourisme et Gestion Hôtelière et la Gouvernance) conçus pour des apprenants adultes. Le contenu de chaque module est adapté aux besoins locaux.

2. **Formateurs certifiés**

L'IFC sélectionne, forme, puis reconnaît officiellement les formateurs chargés d'adapter le contenu Business Edge™ aux besoins locaux, aux langues locales, et en utilisant des études de cas pertinentes.

3. **Évaluation d'impact de la formation**

Afin d'assurer la rentabilité de l'investissement, Business Edge™ offre aux formateurs des outils leur permettant de rechercher, d'évaluer et de quantifier les résultats de la formation sur une période déterminée, en tenant compte de certains paramètres : activités productives, capitaux obtenus, coûts, contrôle qualité, etc.

4. **Contrôle qualité par IFC**

L'IFC évalue régulièrement les formateurs afin de garantir aux clients la meilleure qualité de service.

5. **Appartenance à un réseau mondial**

L'IFC facilite l'échange de meilleures pratiques entre le personnel et les formateurs Business Edge™, assurant de la sorte que les clients puissent profiter au maximum de l'expérience internationale.

Pour plus d'information, veuillez visiter le site :

www.businessedge-africa.com

SME Toolkit

SME Toolkit SM (www.smetoolkit.org) est un programme interactif en ligne qui utilise les plus récentes technologies de l'information et de la communication pour aider les petites et moyennes entreprises des marchés émergents à accéder aux pratiques de management durable. Le produit est disponible gratuitement sur internet et comprend quatre composantes :

1. Une interface accessible sur internet, téléphone mobile et CD-ROM qui permet aux utilisateurs de naviguer ou de rechercher le contenu dont ils ont besoin, de s'inscrire et de se connecter, d'identifier des partenaires d'affaires, de consulter le répertoire d'entreprises listées, de créer un site internet professionnel et de participer à des forums de communauté polyglottes sur des domaines clés pour le développement de leur activité.
2. Des milliers d'articles sur le management (formulaires, articles et information sur les formations en ligne). De plus, il offre également des outils interactifs couvrant les domaines du management suivants : Comptabilité et Finance, Affaires Internationales, Marketing et Ventes, Ressources Humaines, Questions juridiques et Assurances, Opérations et Technologie.
3. Un outil de gestion de contenu, qui permet aux partenaires opérateurs de SME Toolkit SM de gérer localement le site dans plusieurs langues.
4. Un programme de formation en management pour les PME et les consultants.

Pour plus d'information, visiter le site : www.smetoolkit.org

Partie II
LES COURS ET LES MANUELS DES FORMATEURS

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

MARKETING

GESTION DES OPERATIONS

PRODUCTIVITÉ PERSONNELLE

GESTION FINANCIÈRE ET COMPTABILITÉ

TOURISME ET GESTION HÔTELIÈRE

GOUVERNANCE

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Réussissez vos séminaires de formation

Etablissez un Système de Rémunération et d'intéressement

Maîtrisez le Recrutement des Postes-Clés

Evaluez les Performances

Fidélisez vos Meilleurs Employés

Gérez la Communication Interne

Planifiez vos Ressources Humaines

Elaborez des Descriptions de Postes Efficaces

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Suivre et réussir les séminaires de formation est destiné aux directeurs des ressources humaines, aux directeurs de la formation et aux dirigeants qui sont responsables des activités de formation au sein de leur entreprise.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- identifier le champ d'application de la formation
- utiliser des outils pour identifier les besoins de formation
- préparer un plan de formation
- préparer un plan pour évaluer l'impact de la formation.

3. Durée du cours

Le cours s'étend sur deux demi-journées (7 heures). Les 3 à 5 jours qui séparent les 2 parties de ce cours permettront aux participants de préparer une évaluation des besoins de formation dans leur entreprise, sous forme de devoir. Ils présenteront ensuite cette évaluation lors de la deuxième partie de la formation.

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Partie 1 – Champ d'application de la formation**
	  • La formation : une fin ou un moyen ?
	  • Quand utiliser la formation ?
	  • La formation - Règles du jeu
	• **Partie 2 – Évaluation des besoins**
	  • Analyse organisationnelle
	  • Analyse des tâches
	  • Analyse individuelle

2	• **Partie 3 – Préparer un plan de formation**
	  • Définir les objectifs de l'enseignement
	  • Évaluer les coûts
	  • Choisir une approche de formation
	  • Planifier l'application de la formation
	• **Partie 4 – Impact de la formation : évaluation**
	  • Niveaux d'évaluation de l'impact de la formation
	  • Outils pour l'évaluation de l'impact de la formation
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Maîtriser le Recrutement des Postes-Clés a été conçu à l'intention des propriétaires de PME qui veulent apprendre à recruter des employés hautement qualifiés à des niveaux de salaires et avantages sociaux adéquats pour le candidat et l'entreprise.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants seront à même :

- d'identifier les outils et les méthodes d'entretien appropriés ;
- de prendre de bonnes décisions lorsqu'ils choisissent des candidats pour des postes clés ;
- de négocier efficacement le salaire et les avantages sociaux.

3. Durée du cours

Le cours dure une journée et demie, ou trois demi-journées (10.5 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1 : Le guide du recrutement**
	  • Le recrutement : les défis des directeurs de RH
	  • Les effets de mauvaises décisions de recrutement
	  • La nécessité d'une conception claire et cohérente du recrutement
	• **Séance 2 : Techniques d'entretien axé sur le comportement**
	  • Les bases de l'entretien axé sur le comportement
	  • STAR – un outil d'entretien axé sur le comportement
	  • Étape 1 – Développer des critères de recrutement
	  • Étape 2 – Préparer les questions

2	• **Séance 3 : La prise de décision pour le recrutement – La négociation des contrats et des avantages sociaux**
	  • Le processus d'évaluation
	  • Négocier les conditions de rémunération et les avantages sociaux avec les candidats
	• **Remarques finales, établissement d'un plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Fidélisez vos meilleurs employés est destiné aux propriétaires et managers de PME. Il est particulièrement utile aux employés ayant des problèmes constants avec un taux de renouvellement important des personnels hautement qualifiés (en particulier les meilleurs employés) qui influent sur les performances des entreprises. Rechercher de nouvelles manières de développer et de fidéliser du personnel compétent, énergique et dévoué qui vise des objectifs commerciaux durables est l'un des plus grands défis actuels.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Reconnaître l'importance de la fidélisation des meilleurs employés en soutenant l'aspect compétitif de la société ;
- Expliquer brièvement les fonctions de la GRH ;
- Décrire le rôle de l'employeur au niveau de la fidélisation des meilleurs employés ;
- Identifier les meilleurs employés à l'aide de mesures qualitatives et quantitatives ;
- Décrire plusieurs manières de comprendre les attentes des meilleurs employés ;
- Décrire les outils permettant de fidéliser les meilleurs employés ainsi que les manières de les mettre en application.

3. Durée du cours

Il s'agit d'un cours de 1 jour et demi (10,5 heures) ou de trois demi-journées.

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 - Fidélisation des meilleurs employés et avantage compétitif**
	  • Rôle de la fidélisation des meilleurs employés en soutenant l'aspect compétitif de la société
	  • La fidélisation des meilleurs employés est le résultat d'une bonne planification de la GRH
	  • Fonctions de la GRH
	  • Rôle de l'employeur au niveau de la fidélisation des meilleurs employés
	• **Séance 2 - Les meilleurs employés : qui sont-ils ?**
	  • Identifiez vos meilleurs employés :
	  • Évaluation des compétences - le modèle ASK
	  • Stratégies d'identification et de fidélisation des meilleurs employés
	• **Séance 3 - Comment fidéliser les meilleurs employés ?**
	  • Les attentes des meilleurs employés, les stratégies et les outils permettant de les fidéliser

Résumé du Module

1. Participants concernés

La formation Planifiez vos ressources humaines est conçue pour aider les propriétaires de PME à résoudre leurs problèmes de RH qui constituent un frein au développement de leur entreprise.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Identifier le rôle de la planification des RH dans le développement de l'avantage compétitif de l'entreprise ;
- Décrire le processus de planification des RH ;
- Décrire le processus et les outils de planification des RH pour les postes clés de gestion.

3. Durée du cours

Ce cours dure 1 journée et demie ou trois demi-journées (10,5 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 - Sans planification des RH, pas de GRH**
	  • Le rôle de la planification des RH dans la création et le maintien de l'avantage compétitif de l'entreprise
	  • Les fonctions globales de GRH
	  • La planification des RH – une activité phare pour la GRH
	• **Séance 2 - Le processus de planification des RH**
	  • Deux erreurs élémentaires en matière de planification des RH
	  • Le processus global de planification des RH
	  • Six étapes de planification des RH (étapes 1, 2, 3)

2	• **Séance 2 - Le processus de planification des RH (suite)**
	  • **Six étapes de planification des RH (étapes 4, 5, 6)**
	• **Séance 3 - La planification des RH pour les postes clés de gestion**
	  • Les rôles des postes clés de gestion
	  • La planification de succession pour les postes clés de gestion
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours est destiné aux propriétaires de PME. Il s'adresse en particulier aux personnes chargées d'établir une structure salariale efficace ainsi qu'un système de rémunération et d'intéressement (C&B) visant à attirer, tirer parti et retenir les employés talentueux. À l'heure actuelle, le principal défi des chefs d'entreprise est de savoir comment attirer et fidéliser les meilleurs employés de sorte qu'ils s'impliquent dans l'entreprise sur le long terme.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Définir le rôle du système de rémunération et d'intéressement en termes de gestion des ressources humaines (GRH).
- Décrire les outils utilisés pour établir un système de rémunération et d'intéressement adapté.
- Résoudre les problèmes liés aux augmentations de salaire et aux revendications en rapport avec la politique de rémunération et d'intéressement.

3. Durée du cours

Ce cours dure 1 journée et demie ou trois demi-journées (10,5 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 – Le système de rémunération et d'intéressement : un défi de taille pour la GRH**
	  • Système de rémunération et d'intéressement et structure des revenus
	  • Effets du système de rémunération et d'intéressement
	  • Objectifs principaux du système de rémunération et d'intéressement
	• **Séance 2 – Les outils qui permettent d'établir un système de rémunération et d'intéressement adapté**
	  • Système de rémunération et d'intéressement en accord avec la stratégie commerciale
	  • Les facteurs clés d'une échelle des salaires adaptée :
	  • Une échelle des salaires concurrentielle
	  • Une échelle des salaires équitable

2	• **Séance 2 – Les outils qui permettent d'établir un système de rémunération et d'intéressement adapté**
	  • Les facteurs clés d'une échelle des salaires adaptée :
	  • Une échelle des salaires raisonnable
	  • Application d'une échelle des salaires adaptée
	• **Séance 3 – Augmentation de salaire et résolution des problèmes liés à la politique de rémunération et d'intéressement**
	  • **Augmentation de salaire pour l'ensemble du personnel et pour chaque salarié**
	  • **Gestion des problèmes liés au système de rémunération et d'intéressement.**
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours « Évaluation des performances » a été élaboré pour les responsables qui dirigent une équipe. Ils peuvent être directeurs généraux, directeurs/directeurs adjoints de services, ou superviseurs au sein de petites et moyennes entreprises (PME).
Les responsables des ressources humaines et le personnel qui coordonnent les évaluations de performances pour l'entreprise peuvent également souhaiter participer à ce cours pour s'assurer d'avoir une connaissance approfondie du sujet afin de prendre en charge efficacement la gestion de l'entreprise en accomplissant leurs responsabilités d'évaluation des performances.
Ce cours a pour objectif de fournir aux responsables les compétences nécessaires pour mener efficacement des évaluations de performances ; il ne fournit pas pour une entreprise d'informations sur la manière d'établir un processus d'évaluation des performances.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront mieux :

- Décrire les problèmes courants liés à l'évaluation des performances.
- Expliquer l'importance de l'évaluation des performances.
- Décrire le processus d'évaluation des performances.
- Décrire le contenu d'un formulaire d'évaluation des performances efficace.
- Expliquer comment mener efficacement des entretiens avec le personnel sur les résultats de leur évaluation de performances.
- Décrire comment établir l'environnement adapté à un système d'évaluation des performances dans leurs entreprises.

3. Durée du cours

Ce cours se déroule sur deux jours (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Problèmes courants liés à l'évaluation des performances**
	  • Problèmes courants rencontrés lors des évaluations de performances
	  • La réalité actuelle de l'évaluation des performances dans les entreprises
	• **Séance 2 : L'objectif et les avantages de l'évaluation des performances**
	  • Les avantages de l'évaluation des performances
	  • Le concept de l'évaluation des performances
	  • Les objectifs de l'évaluation des performances
	• **Séance 3 : Le processus d'évaluation des performances et les outils nécessaires**
	  • Le processus d'évaluation des performances
	  • Le formulaire d'évaluation des performances
	  • Erreurs fréquentes lors du processus d'évaluation des performances
	  • Communication des résultats de l'évaluation des performances

2	• **Séance 4 : Établir l'environnement adapté pour mener une évaluation des performances réussie**
	  • Comment créer un système d'évaluation des performances efficace pour votre entreprise
	  • Comment informer les responsables et le personnel du système d'évaluation des performances
	  • Comment informer les responsables de leurs rôles au sein du processus d'évaluation des performances
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours « Gestion de la communication RH » est destiné aux directeurs des ressources humaines des petites et moyennes entreprises (PME).

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Expliquer le rôle et les avantages de la communication avec les employés dans une entreprise ;
- Établir des processus pour gérer la communication avec les employés ;
- Décrire le contenu et les outils nécessaires à une bonne communication avec les employés ;
- Décrire les principaux composants du guide de l'employé.

3. Durée du cours

Ce cours dure deux jours (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : La communication avec les employés - Les fondements de la prise de décision des ressources humaines**
	  • Rôles de la communication avec les employés
	  • Avantages de la communication avec les employés
	• **Séance 2 : Gestion de la communication avec les employés**
	  • Étape 1 - Identifier les employés ciblés pour la communication
	  • Étape 2 - Déterminer les informations à communiquer
	  • Étape 3 - Choisir des outils de communication adaptés

2	• **Séance 2 : Gestion de la communication avec les employés (suite)**
	  • Étape 3 - Choisir des outils de communication adaptés (suite)
	  • Étape 4 - Surveiller et évaluer l'efficacité de la communication
	  • Étape 5 - Établir un budget pour la communication
	• **Séance 3 - Créer un guide pour les employés**
	  • Principaux éléments du guide de l'employé
	  • Distribution du guide de l'employé
	  • Création d'un cycle de communication avec les employés
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours intitulé « Réaliser une conception des tâches efficace » s'adresse aux directeurs, aux directeurs de service et aux dirigeants de petites et moyennes entreprises (PME).

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants seront à même de :

- Expliquer les rôles et les avantages de la conception des tâches.
- Décrire et illustrer le processus de conception des tâches.
- Appliquer le processus de conception des tâches lors de l'organisation et de l'affectation des tâches aux employés.

3.Durée du cours

C'est un cours qui se déroule sur deux jours (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : La conception des tâches : base de l'affectation de « la bonne personne au bon poste »**
	  • Qu'est-ce que la conception des tâches ?
	  • Avantages de la conception des tâches
	  • Séance 2 : Processus de conception des tâches
	  • Étape 1 : Identifier les objectifs du service
	  • Étape 2 : Définir le processus et identifier les tâches

2	• **Séance 2 : Processus de conception des tâches (suite)**
	  • Étape 3 : Créer des données sur les postes
	  • Données sur les postes et principes de création des données sur les postes
	  • Description du poste
	  • Indicateurs de performance clés (IPC)
	  • Critères des compétences fondamentales
	  • Responsabilités de la conception des tâches
	• **Séance 3 - Affectation des tâches dans l'optique d'atteindre l'efficacité maximale**
	  • Difficultés de l'affectation des tâches
	  • Affectation des tâches efficace
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

GESTION DES OPERATIONS

Comprenez les Enjeux de la Qualité et ses Composantes

Gérez vos Ressources Matérielles

Améliorez la Qualité

Réalisez un Audit Qualité

Planifiez et Contrôlez vos Activités

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours intitulé « Comprenez les enjeux de la qualité et ses composantes » est destiné aux responsables intermédiaires et supérieurs de PME chargés des domaines suivants :

- la planification et le management de la qualité en entreprise,
- les achats/approvisionnements en marchandises,
- la recherche, le développement et la conception de produits,
- les opérations d'une entreprise,
- le contrôle de la sécurité et de la qualité des produits,
- l'entretien et l'étalonnage des équipements,
- le recrutement et la formation,
- la publicité destinée à la clientèle et la livraison de produits,
- le contrôle de l'entrepôt.

Les participants qui ne sont pas inclus dans la liste ci-dessus peuvent trouver le thème traité inutile à leur travail.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants seront à même de:

- de définir la qualité ;
- d'indiquer les avantages de l'amélioration de la qualité ;
- d'identifier les coûts de la qualité ;
- d'expliquer les éléments clés du Management de la Qualité Totale (TQM);
- d'appliquer l'approche du travail en équipe pour rechercher la qualité ;
- d'expliquer les concepts de base de la norme ISO 9000.

3. Durée du cours

Le cours se déroule sur un jour et demi (10.5 heures)

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1: Qualité et client**
	  • Qu'est-ce que la qualité?
	  • Pourquoi la qualité est-elle importante ?
	  • Comment parvenir à la qualité ?
	  • Introduction au Système de Management de la Qualité.
	• **Séance 2: Vers la qualité totale**
	  • Approche traditionnelle de la qualité.
	  • Qu'est-ce que le Management de la qualité totale (en anglais Total Quality Management - TQM) ?
	  • Éléments clés.
	  • Engagement pour la qualité.
	• **Séance 3: Équipe d'amélioration de la qualité**
	  • Management de la qualité totale et PME.
	  • Rechercher des moyens d'améliorer la qualité.
	  • Travailler en une équipe à l'amélioration de la qualité.
	  • Amener votre équipe à rechercher la qualité.

2	• **Séance 4: Introduction à la norme ISO 9001 : 2000**
	  • Assurance Qualité (AQ) et ISO 9000
	  • Exigences de la norme ISO 9001 : 2000
	  • Série ISO 9000
	  • Audit et Certification ISO
	• **Récapitulatif, plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le séminaire intitulé « Améliorez la qualité » a été conçu à l'intention des chefs d'entreprise, des responsables et du personnel du Service qualité des petites et moyennes entreprises (PME) qui veulent utiliser la qualité comme « arme stratégique » pour la survie, la compétitivité et la croissance de leurs entreprises. Le cours s'adresse aux responsables de la mise en œuvre de la qualité dans leurs entreprises respectives. Les autres membres du personnel peuvent également assister au cours afin de contribuer de manière efficace aux activités liées à la qualité.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants seront à même :

- d'expliquer les quatre principes de base du Système de Management de la Qualité basé sur la norme ISO 9000 ;
- de définir les étapes de la mise en œuvre d'un Système de Management de la Qualité ;
- d'effectuer de simples calculs statistiques et de probabilité en relation avec le contrôle de la qualité ;
- de montrer comment les techniques de contrôle/maîtrise statistique des processus (ou Statistical Process Control SPC) peuvent être appliquées de manière utile aux procédures de travail ;
- de définir cinq outils statistiques de base en expliquant comment ceux-ci seront appliqués au contrôle de la qualité.

3. Durée du cours

Le cours se déroule sur deux jours (14 heures)

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au cours**
	• **Séance 1: Système de management de la qualité (SMQ)**
	  • Qu'est-ce qu'un SMQ ?
	  • Les quatre principes du SMQ
	  • Normes de SMQ ISO 9000
	  • Mise en œuvre du SMQ
	• **Séance 2: Statistiques élémentaires**
	  • Moyenne
	  • Étendue
	  • Écart type
	  • Distribution de données
	• **Séance 3: Contrôle/maîtrise statistique des processus**
	  • Échantillonage
	  • Probabilités
	  • Niveau de qualité acceptable (NQA)
	  • Carte de contrôle

2	• **Séance 3: Contrôle/maîtrise statistique des processus (suite)**
	  • Application typique
	• **Séance 4: Outils de base pour le contrôle de la qualité**
	  • Feuille de contrôle
	  • Diagramme de Pareto
	  • Diagramme de dispersion
	  • Diagramme cause - effet
	  • Application des outils
	• **Remarques finales, plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours intitulé « Réalisez un audit qualité » est destiné aux responsables moyens et supérieurs de PME chargés des domaines suivants :

- la planification et le management de la qualité en entreprise,
- les achats/approvisionnements en marchandises,
- la recherche, le développement et la conception de produits,
- les opérations d'une entreprise,
- le contrôle de la sécurité et de la qualité des produits,
- l'entretien et l'étalonnage des équipements,
- le recrutement et la formation,
- la publicité destinée à la clientèle et la livraison de produits,
- le contrôle de l'entrepôt.

Les participants qui ne sont pas mentionnés dans la liste pourraient avoir l'impression que le sujet étudié n'a aucun intérêt par rapport à leurs activités.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants seront à même :

- d'expliquer les buts et les avantages d'un audit qualité,
- d'identifier les compétences et les qualités requises d'un auditeur,
- de décrire le processus de planification et de préparation d'un audit,
- de décrire les méthodes et les compétences requises pour effectuer des audits,
- d'énumérer les éléments clés d'un rapport d'audit,
- de décrire la procédure de suivi et de vérification des résultats d'actions correctives.

3. Durée du cours

Le cours se déroule sur deux jours (14 heures)

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au cours**
	• **Séance 1: Présentation d'un audit qualité**
	  • Qu'est-ce qu'un audit qualité
	  • Audit Qualité Interne – buts et avantages
	  • Compétences et qualités de l'auditeur
	• **Séance 2: Préparer et exécuter un audit**
	  • Phase de préparation

2	• **Séance 2: Préparer et exécuter un audit (suite)**
	  • Phase d'exécution de l'audit
	• **Séance 3: Rapports d'audit et actions de suivi**
	  • Rapports d'audit
	  • Actions de suivi
	  • Clôture d'une action de suivi
	• **Remarques finales, plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours intitulé « Gérez vos ressources matérielles » est destiné aux responsables intermédiaires et supérieurs des PME, en charge de la gestion des entrepôts, qui sont parmi les éléments essentiels des opérations d'une société.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants seront en mesure d'effectuer les activités suivantes :

- Décrire la manière d'appliquer les cinq étapes du processus de gestion des quatre types de ressources.
- Appliquer quelques méthodes pour une gestion plus efficace de l'équipement.
- Comprendre les principes de base de la gestion des stocks.
- Décrire six principes essentiels pour aider à protéger les actifs des entreprises.
- Appliquer les principes de gestion des technologies et de contrôle des stocks pour améliorer l'efficacité des entreprises en matière de gestion des stocks.

3. Durée du cours

Le cours se déroule sur un jour (7 heures)

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1: Les divers types de ressources**
	  • Les ressources des entreprises
	  • Le processus de gestion des ressources en cinq étapes
	• **Séance 2: Les ressources en équipement**
	  • Acquérir l'équipement
	  • Installer l'équipement
	  • Utiliser l'équipement
	  • Évaluer des ratios d'exploitation
	• **Séance 3: Gérer ses ressources matérielles**
	  • Méthode de demande dépendante
	  • Méthode de demande indépendante
	  • Remarques finales, plan d'action et conclusion

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le but de ce cours est de permettre aux participants d'appliquer les processus de planification et de contrôle dans leur travail, de manière à obtenir des résultats positifs. Il fournit également les outils nécessaires à ce processus.

Au terme de ce cours, les participants seront à même d'utiliser les outils de planification et de contrôle de base. Les participants seront particulièrement en mesure de :

- décrire les processus de planification et de contrôle du travail.
- organiser leur travail personnel tout en gérant des tâches multiples.
- planifier pour un projet d'équipe.
- appliquer des techniques de contrôle et de surveillance.
- préparer et contrôler du travail lorsque les ressources sont partagées avec des tiers.

2. Connaissances et compétences acquises

Le but de ce cours est de permettre aux participants d'appliquer les processus de planification et de contrôle dans leur travail, de manière à obtenir des résultats positifs. Il fournit également les outils nécessaires à ce processus.

Au terme de ce cours, les participants seront à même d'utiliser les outils de planification et de contrôle de base. Les participants seront particulièrement en mesure de :

- décrire les processus de planification et de contrôle du travail.
- organiser leur travail personnel tout en gérant des tâches multiples.
- planifier pour un projet d'équipe.
- appliquer des techniques de contrôle et de surveillance.
- préparer et contrôler du travail lorsque les ressources sont partagées avec des tiers.

3. Durée du cours

Ce cours dure deux jours (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1 : Un processus efficace d'exécution du travail**
	  • Qu'est-ce qu'une tâche?
	  • La fonction de planification et de contrôle des tâches
	  • Le processus d'exécution
	• **Séance 2 : Planifier et contrôler le travail individuel**
	  • Planifier le travail individuel : compétences en gestion du temps
	  • Contrôler les activités individuelles
	• **Séance 3 : Planifier et contrôler le travail d'équipe**
	  • Identifier les objectifs et le champ d'application d'une tâche
	  • Identifier les tâches à réaliser et l'ordre d'exécution
	  • Comprendre le processus pour accomplir la tâche en utilisant le graphique PERT et le diagramme de GANTT

2	• **Séance 3 : Planifier et contrôler le travail d'équipe (Suite)**
	  • Planifier des ressources et estimer le temps d'exécution
	  • Commencer à exécuter la tâche
	  • Contrôler et ajuster pendant l'exécution
	• **Séance 4 : Planifier et contrôler le travail en cas de partage des ressources avec des tiers**
	  • Les problèmes qui se présentent quand on accomplit des tâches multiples
	  • Planifier et contrôler les activités quand les ressources sont partagées
	• **Séance 5 : Utilisation du logiciel Microsoft Project**
	• **Remarques finales, établir un plan d'action et conclusion**

GESTION FINANCIÈRE ET COMPTABILITÉ

Maîtrisez vos Coûts

Développez un Business Plan pour une Nouvelle Entreprise

Planifiez vos Budgets

Contrôlez les Actifs de votre Enterprise

Evaluez les Décisions D'investissement

Renforcez vos Compétences Financières - Entrepreneurs

Utilisez et Interprétez les États Financiers

Renforcez vos Compétences Financières - Agriculteurs

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Maîtrisez Vos Coûts a été créé pour les dirigeants et le personnel de PME y compris :

- Les membres du Conseil d'administration ;
- les chefs de service ;
- le chef comptable, le contrôleur de gestion et le comptable financier ;
- les responsables et chefs de section.

Les participants non énumérés dans la liste peuvent ne pas trouver le sujet utile pour leur travail.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants seront à même :

- d'identifier les différents types de coûts
- de définir le rôle du contrôle des coûts
- d'analyser les écarts de coûts
- d'utiliser des outils de contrôle des coûts
- de créer une conscience des coûts au sein d'une entreprise

3. Durée du cours

Le cours se déroule sur un jour (7 heures)

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1 : Les types de coûts dans une entreprise**
	  • Coûts et dépenses
	  • Frais directs et indirects
	  • Coûts fixes et coûts variables
	• **Séance 2 : Le rôle du contrôle des coûts**
	  • Identifier les coûts maîtrisables et coûts non maîtrisables
	  • Réduire les coûts maîtrisables
	• **Séance 3 : Coûts Standards et écarts de coûts**
	  • Etablir des normes de coûts
	  • Analyse des écarts de coûts
	  • Informations sur les coûts et décisions
	• **Séance 4 : Système de maîtrise des coûts**
	  • Centre de coûts
	  • Trois étapes dans le système de maîtrise des coûts : 1) Regrouper les coûts, 2) Analyser les coûts et 3) Maîtriser les Coûts
	  • Codifier les coûts
	• **Séance 5 : Créer une conscience des coûts**
	  • Facteurs de succès essentiels
	• **Remarques finales, Plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours a été conçu pour les responsables supérieurs et les responsables intermédiaires de PME qui sont :

- membres du Conseil d'administration ;
- chefs de service ;
- chefs comptables, contrôleurs de gestion ou comptables financiers.

Les participants qui ne sont pas cités dans cette liste peuvent considérer que ce sujet n'est pas utile pour leur travail.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours les participants seront à même :

- de définir les avantages des budgets.
- de mettre en pratique un processus de base pour établir des budgets globaux.
- d'utiliser des budgets pour contrôler les activités commerciales.
- d'identifier des principes pour appliquer efficacement des budgets dans leurs entreprises.

3. Durée du cours

Le cours dure une journée et demi (10.5 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1 : Les budgets et leurs avantages**
	  • Qu'est-ce qu'un budget ?
	  • Les avantages des budgets
	• **Séance 2 : Processus de budgétisation**
	  • Étape 1 – Former l'équipe en chargedu budget
	  • Étape 2 – Identifier le facteur décisif et le budget clé
	  • Étape 3 – Recueillir et regrouper l'information
	  • Étape 4 – Élaborer des budgets globaux
	  • Étape 5 – Approbation du budget
	• **Séance 3 : Utiliser les budgets**
	  • Utiliser des budgets flexibles
	  • Analyser les écarts
	  • Engager des actions
	• **Séance 4 : Remarques pour les dirigeants**
	  • **Principes pour exécuter les budgets avec succès dans les entreprises**
	• **Remarques finales, plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours est destiné aux responsables et au personnel des PME, y compris :

- Les propriétaires d'entreprise, les directeurs, les actionnaires, etc.
- Le conseil d'administration et le conseil de surveillance,
- La direction,
- Le chef comptable,
- D'autres membres du personnel qui supervisent l'évaluation des projets d'investissement.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Définir ce qu'est un projet d'investissement
- Expliquer l'impact des décisions d'investissement
- Décrire les informations nécessaires pour analyser une décision d'investissement
- Appliquer des techniques d'analyse de projet
- Identifier les sources de capital pour un projet d'investissement

3. Durée du cours

Ce cours dure une journée (7 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Les projets d'investissement et l'impact des décisions d'investissement**
	  • Qu'est-ce qu'un projet d'investissement ?
	  • Impact d'un projet d'investissement
	• **Séance 2 : Informations requises pour l'analyse financière d'un projet d'investissement**
	  • Capital d'investissement et bénéfices
	  • Durée du projet
	  • Flux nets de trésorerie (FNT)
	  • Valeur résiduelle d'un projet
	• **Séance 3 : Les techniques appliquées à l'analyse financière**
	  • Analyse d'un projet d'investissement :
	  • Période de récupération
	  • Valeur actuelle nette (VAN)
	  • Taux de rendement interne (TRI)
	  • Sélection d'un projet d'investissement
	  • Analyse des coûts/avantages non-financiers
	• **Séance 4 : Les sources de capital pour un projet d'investissement**
	  • Capital à long terme
	  • Capital à court terme
	  • Principes de la répartition du capital
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours a été élaboré pour les propriétaires d'entreprise et les cadres supérieurs des PME, incluant :

- le conseil d'administration,
- les chefs de service,

en particulier ceux qui ne possèdent pas de connaissances professionnelles en Comptabilité et Finance, et ceux qui souhaitent baser leur prise de décision sur les informations extraites des rapports financiers.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- identifier les fonctions des données comptables dans le processus de prise de décision
- expliquer les éléments des états financiers
- conduire une analyse simple de la performance financière
- utiliser les données comptables pour prendre des décisions

3. Durée du cours

Ce cours se déroule sur une journée (7 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Session 1 : Le rôle de la comptabilité dans le processus de prise de décision**
	  • Rôle de la comptabilité dans la prise de décision
	  • Classification des données comptables
	• **Session 2 : Éléments des états financiers**
	  • Bilan comptable
	  • Compte de résultat
	  • État des flux de trésorerie
	  • Remarques sur les états financiers
	• **Session 3 : Analyse simple des états financiers**
	  • Introduction aux techniques et aux critères d'analyse
	  • Pratique de l'analyse : rentabilité, liquidité, cycle économique, risque financier
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours de formation intitulé Développer un Business Plan pour une nouvelle entreprise est destiné aux managers qui rédigent des Business Plans pour leurs entreprises. Il peut s'agir de:

- propriétaires de PME;
- membres du Conseil d'administration de PME;
- responsables marketing et cadres;
- responsables de services financiers et de la comptabilité;
- responsables de l'exploitation.

Les participants sont supposés avoir des connaissances en gestion, marketing et finance. Ils doivent en outre être munis d'une certaine expérience pour pouvoir appliquer les connaissances acquises dans leurs activités professionnelles. Les autres participants qui ne font pas partie du groupe susmentionné, pourraient avoir l'impression que le sujet étudié n'a aucun rapport avec leurs activités.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants seront capables :

- d'identifier les facteurs clés de la rédaction d'un Business Plan.
- d'employer un processus simple pour rédiger efficacement un Business Plan.;
- de coordonner les différents départements et ressources de l'entreprise lors de la rédaction du Business Plan,
- de présenter un Business Plan sous forme de document

3. Durée du cours

Le cours de formation se déroule sur deux jours (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1: Vue d'ensemble d'un Business Plan**
	  • Qu'est-ce qu'un Business Plan?
	  • Les types de Business Plans
	  • Le contenu d'un business plan
	  • Processus d'élaboration d'un Business Plan
	• **Séance 2: Analyser le marché et élaborer le plan marketing**
	  • Analyse du marché.
	  • Identification d'une approche concurrentielle
	  • Identification des objectifs commerciaux.
	  • Elaboration du plan marketing.
	• **Séance 3: Elaborer le plan d'exploitation et de production**
	  • Rôles du plan d'exploitation et de production dans le Business Plan.
	  • Contenu du plan d'exploitation et de production.
	  • Processus d'élaboration du plan d'exploitation et de production.

	• **Séance 3: Elaborer le plan d'exploitation et de production (suite)**
	  • Processus d'élaboration du plan d'exploitation et de production.
	• **Séance 4: Elaborer le plan financier**
	  • Rôles du plan financier dans le Business Plan.
	  • Éléments du plan financier.
	  • Processus d'élaboration du plan financier.
	  • Considérations financières.
	• **Séance 5: Rédiger le Business Plan**
	  • Considérations relatives à la rédaction du Business Plan
	  • Étapes de la rédaction du Business Plan
	• **Remarques finales, plan d'action et résumé.**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours est destiné aux responsables et au personnel des PME, y compris :

- Les propriétaires d'entreprise, les directeurs, les actionnaires, etc.
- Le conseil d'administration et le conseil de surveillance,
- Le directeur financier ou le chef comptable,
- D'autres membres du personnel qui gèrent ou contrôlent des actifs d'entreprise

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Identifier les différents types d'actifs d'entreprise
- Décrire la structure et les éléments d'un système de contrôle interne
- Développer des activités de contrôle d'actifs
- Expliquer comment appliquer efficacement des activités de contrôle d'actifs

3. Durée du cours

Ce cours se déroule sur une journée (7 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Différents types d'actifs d'entreprise**
	• **Séance 2 : Système de contrôle interne**
	  • Définition du contrôle interne
	  • Les éléments d'un système de contrôle interne
	• **Séance 3 : Activités de contrôle d'actifs**
	  • Comptes de caisse et de banque
	  • Comptes clients
	  • Inventaire
	  • Immobilisations
	• **Séance 4 : Remarques pour les responsables**
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours est conçu pour les micro-entrepreneurs au Sri Lanka qui exploitent leur propres entreprises et prévoient de développer leur activité existante. Ce cours sera d'une grande utilité aux entrepreneurs dont les entreprises opèrent dans le secteur manufacturier ou des services.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- décrire les finances de leur entreprise ;
- identifier les avantages de la tenue de registres comptables ;
- utiliser des outils de comptabilité simples ;
- calculer avec précision les coûts de leurs produits ou services ;
- expliquer comment gérer leur flux de trésorerie ;
- créer un plan pour l'expansion de leur entreprise ;
- expliquer comment se qualifier pour un prêt bancaire.

3. Durée du cours

Ce cours se déroule sur 14 heures. Étant modulaire, cette formation propose les options suivantes :

- 4 séances d'une demi-journée avec une semaine à un mois d'interruption entre chaque séance
- 2 séances d'une journée avec deux semaines à un mois d'interruption entre chaque séance
- 2 journées consécutives

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : L'avenir de votre entreprise**
	  • Votre vision de l'entreprise
	  • Opportunités vs contraintes
	  • Une réussite
	• **Séance 2 : Comprendre les finances de votre entreprise**
	  • Le cycle économique
	  • Les finances de votre entreprise
	• **Séance 3 : Tenir des registres comptables**
	  • En quoi consiste la tenue de registres comptables ?
	  • Les avantages de la tenue de registres comptables
	  • Outils de tenue de registres
	  • Types de coûts
	  • Calcul des coûts

	• **Séance 4 : Gérer un flux de trésorerie**
	  • Gestion du flux de trésorerie
	  • Outil de plan de trésorerie
	  • Avantages d'un plan de trésorerie
	  • Élaborer un plan de trésorerie exact
	  • Améliorer votre flux de trésorerie
	  • Traiter les urgences
	• **Séance 5 : Planifier l'expansion de l'entreprise**
	  • Problèmes communs à l'expansion
	  • Planification marketing
	  • Planification de l'exploitation
	  • Planification des ressources financières
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours est conçu pour les agriculteurs commerciaux au Sri Lanka qui souhaitent développer leurs activités existantes. Ce cours sera très utile aux agriculteurs qui envisagent de :

- augmenter leur surface de culture, la taille de leur troupeau ou leur capacité de production
- commencer à transformer ou commercialiser leurs produits agricoles
- vendre leurs produits agricoles sur un nouveau marché
- produire un nouveau produit agricole
- développer leur entreprise de quelque manière que ce soit

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- décrire les finances de leur entreprise ;
- identifier les avantages de la tenue de registres comptables ;
- utiliser des outils de comptabilité simples ;
- calculer avec précision les coûts de leurs produits ;
- expliquer comment gérer leur flux de trésorerie ;
- créer un plan pour l'expansion de leur entreprise ;
- expliquer comment se qualifier pour un prêt bancaire.

3. Durée du cours

Ce cours se déroule sur 14 heures. Étant modulaire, cette formation propose les options suivantes :

4 séances d'une demi-journée avec une semaine à un mois d'interruption entre chaque séance

2 séances d'une journée avec deux semaines à un mois d'interruption entre chaque séance

2 journées consécutives

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : L'avenir de votre entreprise**
	  • Votre vision de l'entreprise
	  • Opportunités vs contraintes
	  • Des entreprises florissantes
	• **Séance 2 : Comprendre les finances de votre entreprise**
	  • Le cycle économique
	  • Les finances de votre entreprise
	• **Séance 3 : Tenir des registres comptables**
	  • En quoi consiste la tenue de registres comptables ?
	  • Les avantages de la tenue de registres comptables
	  • Outils de tenue de registres
	  • Types de coûts
	  • Calcul des coûts

	• **Séance 4 : Gérer un flux de trésorerie**
	  • Gestion du flux de trésorerie
	  • Outil de plan de trésorerie
	  • Avantages d'un plan de trésorerie
	  • Élaborer un plan de trésorerie exact
	  • Améliorer votre flux de trésorerie
	  • Traiter les urgences
	• **Séance 5 : Planifier l'expansion de l'entreprise**
	  • Problèmes communs à l'expansion
	  • Planification marketing
	  • Planification de l'exploitation
	  • Planification des ressources financières
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

MARKETING

Améliorez votre service **Client**

Réussissez votre Stratégie Marketing

Evaluez les Opportunités Marketing

Développez votre Stratégie **Concurrentielle**

Positionnez - vous sur le Marché

Etablissez votre Stratégie de Marketing-Mix

Préparez votre Stratégie **Produit**

Déterminez votre Stratégie **de Prix**

Elaborez votre Stratégie de **Distribution**

Développez une Stratégie de Communication Marketing Intégrée

Améliorez vos Techniques de **Vente**

Comprenez la Perception **des Consommateurs**

Faites le Marketing de vos Services

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours a été conçu à l'intention du personnel d'une entreprise, des responsables aux employés, le service client étant la responsabilité de tous au sein de l'entreprise.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants seront en mesure:

- d'expliquer l'importance du service client;
- d'identifier qui sont les clients de la société;
- d'appliquer certaines techniques pour mieux servir les clients.

3. Durée du cours

Le cours se déroule sur un jour (7 heures)

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1: Comprendre l'importance des clients**
	• **Séance 2: Identifier qui sont les clients**
	  • Clients externes
	  • Clients internes
	• **Séance 3: Définir ce qu'est le service client**
	  • Que signifie servir les clients ?
	  • Les trois piliers de la satisfaction du client
	• **Séance 4: Comment garantir la satisfaction client**
	  • Formule CASCADE de la qualité
	  • Rôles des dirigeants
	  • Facteurs humains dans le service client
	  • Mettre en place un service client performant
	• **Remarques finales, plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Réussissez votre stratégie marketing a été conçu pour :

- les propriétaires de PME,
- les dirigeants et membres du personnel des services marketing et ventes dans les petites et moyennes entreprises (PME),
- d'autres dirigeants de PME.

Les personnes occupant de telles fonctions devraient maîtriser le contenu de ce cours afin de pouvoir mieux décider du développement et de la mise en application d'une stratégie marketing qui soit adaptée aux besoins de leur entreprise

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants sont supposés être à même de :

- comprendre l'essence du marketing et d'en définir les domaines, afin de mettre en œuvre de manière plus efficace des stratégies et des plans de marketing.
- En particulier, les participants seront capables :
  - d'expliquer l'essence du marketing et d'identifier comment le marketing peut être util au développement de votre entreprise (PME)
  - de décrire les étapes de base dans la planification d'une stratégie marketing et les éléments critiques pour chacune des étapes
  - de comprendre l'interaction entre les différentes étapes dans le Marketing Mix

3. Durée du cours

Le cours se déroule sur un jour (7 heures)

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1 : Qu'est-ce que le marketing**
	  • Le concept de marketing
	  • Avantages et inconvénients du marketing pour les PME
	  • Solution : les formations sur le marketing de Business Edge™
	• **Séance 2 : Développer une stratégie marketing**
	  • Les étapes pour élaborer des stratégies marketing
	  • Les étapes du positionnement
	  • Le Marketing Mix
	• **Remarques finales, Plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Évaluez les opportunités marketing s'adresse :

- aux propriétaires de PME
- aux responsables marketing et au personnel marketing des PME
- aux autres responsables dans les PME

En fonction de leurs postes, les participants découvriront lors de cette formation comment prendre les bonnes décisions marketing dans leur entreprise.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- analyser un environnement marketing.
- utiliser l'outil SWOT pour identifier les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces liées à une entreprise.
- identifier les principales opportunités et les problèmes majeurs d'une entreprise.

3. Durée du cours

Le cours est réparti sur deux jours (3,5 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Qu'est-ce qu'un environnement marketing ?**
	  • Qu'est-ce qu'un environnement marketing ?
	  • Environnement micromarketing
	  • Environnement macromarketing
	• **Séance 2 : Que font les entreprises en cas de changement de l'environnement ?**
	  • Proactives dans le changement de l'environnement
	  • Proactives dans l'adaptation à l'environnement
	  • Outil SWOT
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Développez votre stratégie concurrentielle a été conçu pour :

- les propriétaires de PME
- les responsables marketing et le personnel de marketing dans les PME
- d'autres managers de PME

En fonction de leur poste, les participants ciblés doivent assister à ce cours afin d'apprendre comment prendre les bonnes décisions de marketing dans leur entreprise.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants sont supposés être à même :

- d'expliquer les stratégies concurrentielles de base.
- d'énumérer les stratégies concurrentielles en marketing.
- d'évaluer et choisir une stratégie concurrentielle adaptée à leur entreprise.

3. Durée du cours

Le cours est réparti sur deux jours (3,5 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1 : Stratégies concurrentielles de base**
	  • Stratégies concurrentielles de base
	  • Risques encourus lors de l'application de chaque stratégie
	• **Séance 2 : Stratégies concurrentielles en marketing**
	  • Stratégies concurrentielles en marketing
	  • Principes d'application
	• **Remarques finales, établir un plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Positionnez-vous sur le marché s'adresse aux :

- Propriétaires de PME
- Responsables marketing et le personnel marketing des PME
- Autres responsables dans les PME

En fonction de leur poste, les participants concernés doivent suivre ce cours afin d'apprendre à faire les bons choix en matière de marketing dans leur secteur.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Expliquer comment effectuer une segmentation de marché et sélectionner un marché cible.
- Décrire comment identifier les avantages clés d'un produit.
- Élaborer un axe de positionnement et l'évaluer.

3. Durée du cours

Le cours est réparti sur deux jours (3,5 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Segmentation de marché et sélection d'un marché cible.**
	  • Étapes de la segmentation de marché et sélection d'un marché cible.
	  • Explication de chaque étape.
	• **Séance 2 : Identification des avantages clés.**
	  • La hiérarchie des besoins selon Maslow.
	  • Comment l'appliquer aux consommateurs et aux entreprises clientes.
	  • Critères d'évaluation.
	• **Séance 3 : Élaboration d'un axe de positionnement.**
	  • Pourquoi est-il nécessaire d'élaborer un axe de positionnement ?
	  • Un formulaire pour axe de positionnement.
	  • De quoi se compose un bon axe de positionnement ?
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Établissez votre stratégie de marketing mix est destiné aux :

- Propriétaires de PME
- Responsables marketing et au personnel marketing des PME
- Autres responsables dans les PME

Selon leur fonction, ce cours est utile aux participants concernés pour savoir prendre les bonnes décisions marketing dans leur entreprise.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Expliquer comment identifier les objectifs marketing.
- Décrire les outils permettant l'élaboration du marketing mix.

3. Durée du cours

Le cours est réparti sur deux jours (3,5 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Objectifs marketing**
	  • Objectifs SMART
	  • Objectifs marketing couramment utilisés
	  • Comment identifier les objectifs marketing
	• **Séance 2 : Outils d'analyse clés pour l'élaboration d'un marketing mix**
	  • Combler l'écart
	  • L'intention d'achat des consommateurs
	  • Le cycle de vie du produit
	  • La stratégie de pression-attraction
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Préparez votre stratégie produit s'adresse :

- aux chefs d'entreprise
- aux cadres supérieurs
- aux directeurs des ventes et du marketing

des petites et moyennes entreprises (PME).

Les personnes qui occupent ces postes doivent maîtriser le contenu de cette formation afin de pouvoir prendre des décisions importantes concernant le développement et la mise en œuvre d'une stratégie de prix adaptée à la stratégie marketing et commerciale de leur entreprise.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- analyser et décider de développer ou non un nouveau produit
- décrire les niveaux du développement de produit
- choisir le niveau du développement de produit adapté à des situations spécifiques
- développer un nouveau produit et un nouveau conditionnement

3. Durée du cours

Ce cours dure une journée (7 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Quand faut-il développer un nouveau produit ?**
	  • Comparez le produit actuel avec ses principaux avantages
	  • Comparez le produit actuel avec sa stratégie de marketing mix
	• **Séance 2 : Comment développer un nouveau produit ?**
	  • Niveaux de développement d'un nouveau produit
	  • Erreurs commises dans le développement d'un nouveau produit
	• **Séance 3 : Quel est le processus à suivre pour développer un nouveau produit ?**
	  • Diagramme du processus de développement d'un nouveau produit
	  • Développement d'une nouvelle idée
	  • Conception de l'emballage
	  • Test - Lancement du produit - Évaluation
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours intitulé « Déterminer votre stratégie de prix » a été conçu pour :

- Les propriétaires
- Les dirigeants
- Les managers des services de marketing et de vente

de petites et moyennes entreprises (PME).

Les personnes occupant de telles fonctions doivent maîtriser le contenu de ce cours afin de pouvoir mieux décider du développement et de la mise en application d'une stratégie de prix qui soit adaptée à la stratégie marketing et à la stratégie commerciale de leur entreprise.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants seront à même :

- d'identifier les facteurs qui déterminent le prix d'un produit
- de décrire les stratégies de fixation des prix de base
- d'expliquer les différentes façons d'ajuster un prix et d'identifier les circonstances les plus appropriées justifiant l'application d'une stratégie plutôt qu'une autre
- d'énumérer quelques raisons sur lesquelles s'appuie un ajustement de prix et d'anticiper la réaction potentielle des parties concernées

3. Durée du cours

Le cours dure une journée (7 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Quels sont les facteurs de base intervenant dans la fixation des prix ?**
	  • Facteurs internes à l'entreprise
	  • Facteurs externes à l'entreprise
	• **Séance 2 : Stratégies de base de fixation des prix**
	  • Fixation du prix pour des produits nouveaux innovateurs
	  • Fixation du prix pour des produits nouveaux d'imitation
	  • Fixation du prix pour une ligne de produits
	• **Séance 3 : Ajuster son prix**
	  • Remise - Réduction
	  • Segmentation
	  • Autres
	• **Séance 4 : Modifier son prix**
	  • Quand baisser un prix ?
	  • Quand augmenter un prix ?
	  • La réaction de parties concernées
	• **Remarques finales, établissement d'un plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Élaborez votre stratégie de distribution cible les :

- Propriétaires de PME
- Responsables marketing et le personnel marketing des PME
- Autres responsables au sein des PME

En fonction de leurs postes, les participants découvriront lors de cette formation comment prendre les bonnes décisions marketing dans leur entreprise.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Identifier le rôle d'un canal de distribution dans une stratégie marketing.
- Concevoir un canal de distribution.
- Choisir un distributeur et signer des contrats.
- Déterminer la manière de gérer un canal de distribution.
- Modifier un canal de distribution.

3. Durée du cours

Ce cours dure une journée et demie (10,5 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Quel rôle la distribution joue-t-elle ?**
	  • Qu'est-ce qu'un canal de distribution ?
	  • Rôles d'un canal de distribution.
	  • Fonctions d'un canal de distribution.
	• **Séance 2 : Comment concevoir un canal de distribution logique ?**
	  • Analyser les besoins de service des clients.
	  • Établir les objectifs du canal de distribution.
	  • Identifier les options du canal de distribution.
	  • Évaluer les options du canal de distribution.
	• **Séance 3 : Comment choisir et signer des contrats avec des partenaires de distribution ?**
	  • Critères de choix des distributeurs.
	  • Conditions contractuelles et responsabilités des distributeurs.
	  • Expérience dans le développement de canaux de distribution.

	• **Séance 4 : Comment gérer les partenaires au sein d'un canal de distribution ?**
	  • Former les distributeurs.
	  • Motiver les distributeurs.
	  • Évaluer les distributeurs.
	  • Indicateurs clés pour gérer et évaluer les distributeurs.
	  • Gérer les conflits au sein du canal de distribution.
	• **Séance 5 : Comment modifier efficacement un canal de distribution ?**
	  • Modifier un canal de distribution
	  • Préparer et conduire le changement
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Développer une stratégie de communication marketing intégrée est destiné aux :

- Propriétaires de PME
- Responsables marketing et au personnel marketing des PME
- Autres responsables dans les PME

Selon leur fonction, ce cours est utile aux participants concernés pour savoir prendre les bonnes décisions marketing dans leur entreprise.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Identifier les rôles et les principes de la communication.
- Expliquer les étapes d'élaboration d'une stratégie de communication.
- Planifier la mise en place d'une stratégie de communication.
- Décrire la manière d'évaluer l'efficacité d'une stratégie de communication.

3. Durée du cours

Le cours dure une journée (7 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : À quelle fin la communication est-elle utilisée ?**
	  • Rôles et objectifs de la communication.
	  • Principes de la communication
	• **Séance 2 : Comment développer une stratégie de communication ?**
	  • Présenter les quatre étapes d'élaboration d'une stratégie de communication.
	  • Identifier la cible de communication.
	  • Déterminer des objectifs de communication.
	  • Rédiger un message de communication.
	  • Identifier le mix de communication.
	• **Séance 3 : Comment appliquer une stratégie de communication ?**
	  • Préparer et allouer un budget.
	  • Planifier et appliquer un programme de communication globale.
	• **Séance 4 : Comment évaluer l'efficacité d'une stratégie de communication ?**
	  • Critères
	  • Méthodes
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Améliorez vos techniques de vente a été conçu pour ceux qui travaillent dans les ventes, tels que les Directeurs des Ventes, les Cadres Commerciaux, les Responsables de Clientèle, les Responsables et Chargés du budget, etc.
Ce cours est particulièrement utile pour ceux qui vendent des produits et / ou des services complexes, intangibles ou haut de gamme qui demanderaient au vendeur d'exercer la fonction de consultant.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants devraient être à même :

- d'expliquer la différence entre les approches de vente consultative et de vente transactionnelle.
- de décrire les 6 étapes du cycle de vente consultative.
- de mettre en pratique la vente consultative.

3. Durée du cours

Le cours dure 2 journées (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1 : Qu'est-ce la vente consultative et quelle en est l'utilité?**
	  • Vente transactionnelle contre Vente consultative
	  • Pourquoi la vente consultative ?
	  • Principes et cycle de vente consultative
	• **Séance 2 : Étape 1 – Capter l'attention de votre client**
	  • Se préparer pour vendre
	  • Identifier des clients potentiels
	  • Approcher les clients potentiels
	• **Séance 3 : Étape 2 – Eveiller l'intérêt de votre client**
	  • Les trois niveaux de besoins du client
	  • Faire avancer les clients vers le niveau le plus élevé de besoins
	  • Modifier la vision actuelle du client

2	• **Séance 4 : Étape 3 – Créer un désir d'achat**
	  • Étudier les choix
	  • Créer un désir d'achat
	• **Séance 5 : Étape 4 – Négocier et traiter les objections**
	  • ERERCR : Outil pour traiter les objections
	• **Séance 6 : Étape 5 – Conclure le marché**
	  • Techniques de conclusion de marché
	  • Types d'objections courantes et comment les traiter
	  • Conclure une vente infructueuse
	• **Séance 7 : Étape 6 – Vérifier la satisfaction du client**
	  • Pourquoi vérifier la satisfaction des clients ?
	  • Quelques méthodes pour vérifier la satisfaction des clients
	  • Suivi
	  • Remarques finales, plan d'action et conclusion

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours s'adresse aux professionnels responsables des stratégies de marketing de leur entreprise tels que les directeurs du marketing, les directeurs adjoints, les directeurs d'affaires et les chefs d'entreprise. Il est également adapté à tout le personnel des entreprises de produits ou services « entreprise à consommateurs », qui a suivi d'autres cours de marketing Business Edge.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront mieux :

- évaluer le degré de compréhension des consommateurs par leur entreprise ;
- décrire les principes et processus de création de perceptions des consommateurs ;
- expliquer comment écrire un rapport sur la perception des consommateurs et évaluer si cette perception est bonne ;
- expliquer comment utiliser les perceptions des consommateurs dans le positionnement des marques, le développement de produits et la communication.

3. Durée du cours

Ce cours se déroule sur deux jours (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Qu'est-ce que la « perception du consommateur » ?**
	  • Le concept de « perception du consommateur »
	  • Le rôle de la perception du consommateur
	• **Séance 2 : La création de nouvelles « perceptions » : principes et processus**
	  • Quatre principes pour comprendre le consommateur
	  • Compréhension du consommateur : processus
	• **Séance 3 : Rassemblement des informations**
	  • Informations sur les consommateurs
	  • Sources d'informations
	  • Méthodes de collecte des informations

2	• **Séance 4 : Découvrir une perception**
	  • Une compréhension approfondie des informations
	  • Découvrir une perception
	  • Évaluer une perception
	• **Séance 5 : Utiliser les « perceptions des consommateurs »**
	  • Relation entre une perception et le positionnement d'une marque
	  • Relation entre une perception et un nouveau produit
	  • Relation entre une perception et une publicité
	  • Exercices
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours s'adresse aux professionnels responsables des stratégies de marketing de leur entreprise tels que les directeurs du marketing, les directeurs adjoints, les directeurs d'affaires et les chefs d'entreprise. Il est également adapté à tout le personnel des entreprises de produits ou services « entreprise à consommateurs », qui a suivi d'autres cours de marketing Business Edge.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront mieux :

- Expliquer les quatre caractéristiques d'un service
- Décrire un modèle de gestion axée sur le marché dans le marketing des services professionnel
- Expliquer les dix stratégies marketing qui font la différence, appliquer les 5 stratégies les plus importantes pour se démarquer qui sont :
  1. Gestion de la satisfaction des clients
  2. Gestion de la qualité de service
  3. Gestion du service client
  4. Organisation de la création et du transfert des services
  5. Communication des services aux clients

3. Durée du cours

Ce cours se déroule sur 3 jours (21 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Les éléments clés du marketing des services**
	  • Les quatre caractéristiques d'un service
	  • Le concept de marketing des services
	  • Le modèle de gestion axée sur le marché
	  • Aperçu des dix stratégies de marketing des services
	• **Séance 2 : Les stratégies de gestion des services**
	  • Organisation de la création et du transfert des services
	  • Évaluation du service
	  • Utilisation de facteurs concrets
	  • Gestion des ressources humaines
	  • Communication des services

2	• Gestion des clients
	• **Séance 3 : Les stratégies d'évaluation et d'amélioration de la qualité de service**
	  • Rétablissement après des erreurs
	  • Fidélisation des clients

3	• Gestion de la qualité de service et de la satisfaction des clients • **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

PRODUCTIVITÉ PERSONNELLE

- Motivez vos Équipes
- Gérez le Changement
- Dirigez avec Autorité
- Déléguez Efficacement
- Maîtrisez votre Temps
- Devenez des managers plus effi caces
- Trouvez des Solutions à vos Problèmes
- Communiquez Efficacement
- Coachez vos Équipes
- Exercez votre Influence
- Informez vous pour Mieux Décider
- Dirigez Efficacement votre Équipe

Résumé du Module

1. Participants concernés

Les participants à cet atelier sont des propriétaires de petites ou moyennes entreprises, des personnes qui occupent des postes d'encadrement et/ou de surveillance. Le cours Motiver vos équipes peut aussi servir aux personnes dont le travail consiste à organiser et diriger le travail d'une équipe.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants seront mieux en mesure de :

- définir la motivation du point de vue de la direction ;
- citer les facteurs qui peuvent influencer le comportement des personnes avec lesquelles ils travaillent ;
- décrire les facteurs d'enrichissement du travail ;
- décrire le rôle des dirigeants dans la motivation de leurs employés ;
- appliquer les techniques d'enrichissement du travail pour motiver leurs employés.

3. Durée du cours

Le cours dure deux jours (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1 : Qu'est-ce que la motivation ?**
	  • Définir la motivation
	  • Valeurs, attitudes, et comportement
	• **Séance 2 : Théories du comportement**
	  • La théorie des Besoins de Abraham Maslow.
	  • La théorie des X et Y de Douglas McGregor.
	  • La théorie des Deux Facteurs de Frederick Herzberg.
	  • La théorie de l'Attente.
	  • Les points de vue de Hackman et Oldham.

2	• **Séance 3 : Rendre le travail plus intéressant pour le personnel**
	  • L'enrichissement du travail
	  • Rotation et expansion du travail
	• **Séance 4 : Le rôle du dirigeant**
	  • Le rôle des chefs d'équipe
	  • Que faire pour motiver le personnel ?
	  • Des situations difficiles
	  • Remarques finales, établir un Plan d'action et conclusion

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Gestion des changements est destiné aux directeurs de PME qui souhaitent mettre en œuvre des projets de changements dans le but d'améliorer l'efficacité de l'entreprise.
Les participants non mentionnés dans la liste risquent de ne pas trouver le sujet utile dans le cadre de leurs fonctions.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Déterminer la nature du changement
- Expliquer le rôle des directeurs dans la planification et la mise en œuvre du changement
- Expliquer comment planifier un projet de changement
- Expliquer comment mener une campagne de persuasion pour réussir la mise en œuvre d'un projet de changement
- Exercer les compétences et techniques essentielles dans le processus de mise en œuvre.

3. Durée du cours

Le cours dure deux jours (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 – Le changement et le rôle des directeurs**
	  • La nature du changement.
	  • Le rôle des directeurs dans la gestion du changement.
	• **Séance 2 – Planification d'un changement**
	  • Le modèle à six étapes du processus de planification d'un changement (étapes 1, 2, 3)

2	• **Séance 2 – Planification d'un changement (suite)**
	  • Le modèle à six étapes du processus de planification d'un changement (étapes 4,5)
	  • Activités et outils pour chaque étapes du processus.
	• **Séance 3 – Réussir la mise en œuvre d'un changement**
	  • Campagne de persuasion
	  • Compétences en matière de persuasion et pratique
	  • Résistance et stratégies face à l'opposition
	  • Surveillance, évaluation
	  • Les clés du succès
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Les participants à cet atelier sont des propriétaires de petites ou moyennes entreprises, des personnes qui occupent des postes d'encadrement et/ou de surveillance. Le cours Motiver vos équipes peut aussi servir aux personnes dont le travail consiste à organiser et diriger le travail d'une équipe.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Expliquer les concepts d'autorité, de pouvoir et de responsabilité ainsi que les relations existant entre chacun de ces termes
- Décrire quelques méthodes pour asseoir et renforcer son pouvoir
- Décrire des stratégies d'influence
- Utiliser son pouvoir pour diriger efficacement

3. Durée du cours

Le cours dure deux jours (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 – Asseoir et renforcer le pouvoir**
	  • Distinguer le pouvoir, l'autorité et la responsabilité
	  • Source de pouvoir
	  • Comment asseoir et renforcer le pouvoir ?
	  • Exercice d'application
	• **Séance 2 – Influencer les autres grâce au pouvoir**
	  • Distinguer le pouvoir et l'influence
	  • Stratégies d'influence
	  • Quelques stratégies pour influencer ses supérieurs et neutraliser les mauvaises influences
	  • Exercer votre influence : entraînement

2	• **Séance 3 – Pouvoir et management**
	  • Ne pas utiliser son pouvoir ni en abuser
	  • Principes d'équilibre entre l'effet du pouvoir et du travail
	  • Fonctionnement du pouvoir et du management
	  • Donner plus de pouvoir à votre personnel
	  • Exercice d'application
	• **Séance 4 – Créer l'environnement propice au bon exercice du pouvoir**
	  • Environnement propice à une bonne utilisation du pouvoir
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Déléguer efficacement a été conçu pour les candidats suivants.

- Les propriétaires d'entreprise
- Les membres du comité de direction dans des PME
- Les gérants de PME

D'autres participants risquent de trouver ce cours inutile car il ne recontreront probablement pas de situation leur permettant d'appliquer les compétences acquises.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront mieux :

- expliquer l'importance et les avantages d'une délégation efficace ;
- appliquer avec succès toutes les étapes de la délégation ;
- déléguerde manière à diriger efficacement.

3. Durée du cours

Ce cours dure une journée (7 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : La nature de la délégation**
	  • Qu'est-ce que la délégation ?
	  • Délégation et affectation
	  • Autorité et responsabilité
	  • Les avantages de la délégation
	• **Séance 2 : Le processus de délégation**
	  • Déterminer les raisons de déléguer.
	  • Sélectionner les tâches.
	  • Sélectionner les personnes.
	  • Mettre la délégation en place.
	  • Révisions et commentaires.
	• **Séance 3 : Délégation et direction**
	  • Délégation et gestion du temps.
	  • Délégation et motivation.
	  • Délégation et attribution des pouvoirs
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours est destiné aux participants suivants :

- Les propriétaires d'entreprise
- Les membres du comité de direction dans des PME
- Les gérants de PME

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Développer des stratégies pour réduire les obstacles temporels au travail ;
- Appliquer des techniques de gestion du temps pour planifier leur travail ;
- Établir des stratégies de gestion des documents, des appels téléphoniques, des réunions et du lieu de travail ;
- Développer les plans d'un petit projet.

3. Durée du cours

Le cours dure deux jours (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Gestion du temps**
	  • Qu'est-ce que la gestion du temps ?
	  • Les voleurs de temps
	  • Le processus de gestion du temps

2	• **Séance 2 : Gestion du lieu de travail**
	  • La gestion des documents et de la paperasse
	  • La gestion des appels téléphoniques
	  • La gestion des réunions
	  • La gestion de l'espace de travail
	• **Séance 3 : Gestion d'un petit projet**
	  • Planification d'un projet
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Devener des Managers plus Efficaces a été conçu pour ceux qui gèrent des groupes de personnes, ce qui inclut :

- Les propriétaires de Petites et Moyennes Entreprises (PME) ;
- Les Directeurs Généraux de PME ;
- Les managers à tous les niveaux dans les PME.

Les participants qui n'ont pas été cités dans cette liste peuvent considérer que le sujet est peu utile pour leur travail.

2. Connaissances et compétences acquises

Après ce cours, les participants seront capables:

- De reconnaître la nécessité d'être efficace au travail ;
- D'expliquer l'attitude positive et la conduite qui devraient être suivies au travail ;
- D'évaluer leur propre efficacité ;
- D'identifier les compétences nécessaires pour améliorer leur propre efficacité ;
- De choisir des modèles adéquats de développement ;
- D'établir un programme de développement personnel.

3. Durée du cours

Le cours dure deux jours (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1 : Le besoin d'être efficace**
	  • Qu'est-ce que l'efficacité ?
	  • Pourquoi les managers doivent-ils être efficaces ?
	• **Séance 2 : Les moyens d'être efficace**
	  • Adopter une attitude et un comportement positifs.
	  • Évaluer son efficacité.
	  • Choisir des méthodes de développement personnel.
	  • Appliquer un programme de développement personnel.
	• **Remarques finales, plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Trouver des solutions à vos problèmes a été conçu pour des chefs de PME et les chefs d'équipe qui doivent traiter et résoudre des problèmes tous les jours au travail. Cela signifie que leur travail consiste à faire des prévisions et à programmer les activités journalières de l'entreprise dans lesquelles sont impliqués des équipes et des processus de travail.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants seront à même :

- d'identifier des problèmes qui ont besoin d'être résolus ;
- d'appliquer en toute confiance les méthodes et outils de résolution des problèmes présentés.

3. Durée du cours

Le cours dure une journée (7 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1 : Identifier le problème**
	  • Qu'est-ce qu'un problème ?
	  • Reconnaître le problème
	  • S'approprier le problème
	  • Séance 2 : Analyser le problème
	  • Formuler le problème
	  • Trouver les causes
	• **Séance 3 : Choisir et mettre en œuvre une solution**
	  • La technique du brainstorming
	  • Choisir une solution
	  • Outils
	  • Mettre en œuvre et évaluer une solution
	• **Remarques finales, établir un plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Communiquer efficacement a été conçu pour ceux qui gèrent des groupes de personnes, ce qui concerne principalement les chefs d'entreprise, les hauts dirigeants, et tous les responsables au sein des petites et moyennes entreprises.

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce séminaire, les participants seront à même :

- d'identifier les éléments du processus de communication et les facteurs qui l'influencent ;
- d'identifier différentes formes de communication ;
- de décrire les canaux de communication sur le lieu de travail ;
- de démontrer leurs capacités à donner des instructions de travail ;
- de démontrer leurs capacités à donner et à recevoir un feedback
- de démontrer leurs capacités à assurer des présentations efficaces en utilisant un langage verbal et non verbal ;
- de démontrer leurs capacités à participer et à animer des réunions efficacement.

3. Durée du cours

Le cours dure deux jours (14 heures)

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1 : La nature de la communication**
	  • Qu'est-ce que la communication?
	  • Les éléments de la communication
	  • Les facteurs qui influent sur la communication
	  • Les formes de communication
	  • Les canaux de communication
	• **Séance 2 : Instructions de travail et feedback**
	  • Donner des instructions de travail
	  • Fournir et recevoir des feedbacks

2	• **Séance 3 : Assurer une présentation efficace**
	  • La structure d'une présentation
	  • Préparer une présentation efficace
	  • Présenter efficacement et utiliser les supports visuels
	  • Répondre aux questions
	• **Séance 4 : Animer des réunions efficaces**
	  • Qu'est-ce qu'une réunion efficace ?
	  • Rencontrer les participants
	  • Compétences requises pour conduire une réunion
	  • Gérer les situations difficiles
	  • Outils habituels servant à présider des réunions
	• **Remarques finales, établir un Plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Coachez vos équipes est destiné aux personnes occupant des postes de direction dans les PME. Au quotidien, leurs postes leur demandent d'aider leur personnel à résoudre des problèmes et elles sont chargées de diriger et superviser les subordonnés pour atteindre les résultats voulus.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Définir le coaching au travail et expliquer ses avantages pour le responsable ;
- Appliquer les outils de coaching dans leur travail ;
- Formuler et mettre en place des stratégies de coaching à long terme.

3. Durée du cours

Ce cours dure une journée et demie (10,5 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Le coaching et ses avantages pour le responsable**
	  • La relation entre les performances du personnel et celles du manager
	  • Le rôle du coaching pour augmenter les performances
	• **Séance 2 : Les compétences et les outils du coaching**
	  • EDAC – Enseignez de nouvelles compétences à ses employés
	  • 4P – Aidez vos employés à résoudre les problèmes

2	• **Séance 2 : Les compétences et les outils du coaching (suite)**
	  • FBI – Livrez vos commentaires pour améliorer les performances des employés
	  • Séance 3 : Les 4 étapes à suivre pour réussir son coaching
	  • Identification des besoins
	  • Élaboration d'un programme de coaching
	  • Mise en œuvre
	• **Suivi et commentaires**
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Acronyme : EDAC = Expliquer - Démontrer - Appliquer - Consolider.
Acronyme : 4P = Position - Problème - Possibilités - Plan.
Acronyme : FBI = Fait - Behavior (comportement) - Impact.

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Exercez votre influence est destiné aux responsables et chefs d'équipe travaillant dans de petites et moyennes entreprises. Ils doivent coordonner quotidiennement des superviseurs, des collègues, des subordonnés et des clients afin d'atteindre leurs objectifs.
En tant que responsable, il est primordial de savoir influencer les autres afin d'obtenir les résultats attendus.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront mieux :

- Reconnaître la nature et la signification de l'aptitude à « influencer les autres » chez un responsable
- Exercer leur influence à travers le développement et l'utilisation de leur « pouvoir » potentiel
- Utiliser des stratégies, des compétences et des outils appropriés pour exercer leur influence sur les autres

3. Durée du cours

Ce cours dure deux jours (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : L'influence et le rôle de responsable**
	  • La capacité d'influencer et le pouvoir des responsables
	  • La nature de l'influence
	  • Les facteurs qui établissent le pouvoir d'influence
	• **Séance 2 : Exercez votre influence à l'aide du pouvoir**
	  • Pouvoir hiérarchique et pouvoir individuel
	  • Techniques permettant de renforcer le pouvoir

2	• **Séance 3 : Outils et compétences complémentaires**
	  • Appliquez des principes de persuasion
	  • Ayez confiance en vous
	  • Nouez des relations
	  • Utilisez des ressources politiques
	• **Séance 4 : Adoptez des stratégies d'influence**
	  • Stratégie de la sanction
	  • Stratégie de la réciprocité
	  • Stratégie de la raison
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Informez-vous pour mieux décider a été conçu pour les propriétaires de PME, les dirigeants et les chefs d'équipe qui utilisent les informations pour décider dans le cadre de leur travail quotidien, particulièrement ceux dont les tâches quotidiennes ont trait aux fonctions de planification et d'organisation stratégiques ou opérationnelles (cas des opérations commerciales quotidiennes qui impliquent la mise à contribution d'équipes et des processus de travail).

2. Connaissances et compétences acquises

Au terme de ce cours, les participants seront plus à même :

- de déterminer quand recourir à un processus de prise de décision structuré ;
- d'identifier l'information pertinente pour la prise de décisions spécifiques ;
- d'identifier des sources d'informations pertinentes et les méthodes de collecte appropriées
- d'appliquer un processus de décision structuré et certains outils courants pour la prise de décision et la collecte d'information.

3. Durée du cours

Ce cours dure une journée (7 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1 : Processus de prise de décision et collecte d'information**
	  • La nature des décisions : Que sont-elles, et quand sont-elles nécessaires?
	  • La prise de décision structurée
	  • La collecte d'information
	• **Séance 2 : Les outils pour la prise de décision et la collecte d'information**
	  • SWOT (ou FFOM ou Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces)
	  • Arbre de décision
	  • Principe de Pareto
	  • Organigramme
	  • Analyse du champ de force
	• **Remarques finales, Plan d'action et conclusion**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Diriger Efficacement Votre Équipe a été conçu pour des personnes occupant des postes d'encadrement et/ou de surveillance dans des entreprises et dont le travail consiste à diriger et gérer des groupes de personnes pour qu'elles atteignent un objectif fixé.

2. Connaissances et compétences acquises

Après avoir terminé ce cours, les participants seront capables de :

- identifier les compétences et les qualités souhaitables pour un bon chef d'équipe ;
- évaluer leurs propres qualités et compétences de leadership ;
- décrire des méthodes pour améliorer leurs compétences en leadership ;
- identifier les responsabilités d'un leader et les rôles que doit jouer le chef d'équipe ;
- expliquer les manières de développer leur équipe pour qu'elle devienne plus efficace et plus efficiente;

3. Durée du cours

Le cours dure une journée (7 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction à la formation**
	• **Séance 1 : Comment devenir un leader efficace**
	  • Leader et manager
	  • Le leadership, ça s'apprend?
	  • Principes d'un leader efficace
	• **Séance 2 : Rôles et responsabilités d'un chef d'équipe**
	  • Les responsabilités
	  • Les rôles
	• **Séance 3 : Constituer et développer une équipe**
	  • Les quatre étapes
	  • Le feedback
	  • La coordination avec d'autres équipes
	• **Remarques finales, plan d'action et conclusion**

TOURISME ET GESTION HÔTELIÈRE

Réussissez dans l'Hôtellerie Durable

Réduisez les Coûts de votre Hôtel

Améliorez votre Service Client I

Définissez la Politique Marketing de votre Hôtel

Améliorez votre Service Client II

Motivez et Fidélisez les Employés de votre Hôtel

Vendez vos Services d'Hébergement

Résumé du Module

1. Participants concernés

La formation Réussissez dans l'hôtellerie durable cible les propriétaires et responsables d'hôtels de petite et moyenne taille dont les établissements ont dépassé la phase de survie, mais qui n'ont pas encore de systèmes et procédures internes bien établis.
Une attention particulière est portée aux propriétaires et responsables d'hôtels de taille moyenne, possédant entre 20 et 60 chambres.
Dans ce programme, nous partons du principe que le responsable et le propriétaire de l'établissement ne sont pas nécessairement une seule et même personne.
De plus, ce programme peut également être intéressant pour des cadres moyens travaillant dans des hôtels plus importants et mieux établis, ou pour des étudiants en gestion hôtelière (par exemple, de futurs propriétaires-gérants d'hôtels).

2. Connaissances et compétences acquises

Après avoir participé à ce cours, les participants devraient être capables de :

- expliquer l'importance du développement durable pour la rentabilité à court terme (<18 mois) et à long terme ;
- identifier les économies de coûts importantes et tangibles que les pratiques de développement durable pourront apporter à leurs établissements de tourisme ;
- différencier leurs produits et services en utilisant des pratiques de développement durable ;
- impliquer le personnel, les distributeurs et les clients dans leurs initiatives en matière de tourisme durable ;
- développer un plan d'action pour faire du développement durable une partie intégrante de leurs entreprises.
-
- appliquer des techniques permettant de satisfaire et de dépasser les attentes des clients ;
- appliquer des techniques permettant de traiter les réclamations des clients et d'en tirer des enseignements ;
- appliquer des techniques afin de calmer les clients mécontents ;
- transmettre des compétences et des techniques au personnel avec assurance.

3. Durée du cours

Ce cours dure une journée et demie (10 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Pourquoi devrais-je me soucier du développement durable ?**
	  • Les fondements des entreprises de tourisme de taille petite et moyenne
	  • L'impact de l'environnement sur votre activité
	• **Séance 2 : Qu'est-ce que le développement durable ?**
	  • Définition du développement durable
	  • Les quatre aspects du tourisme durable
	• **Séance 3 : Tirez profit des pratiques professionnelles durables**
	  • Mesures d'économie de coûts dans un établissement hôtelier
	  • Gagnez de l'argent avec le tourisme durable « L'écoblanchiment »
	  • Auto-évaluation en matière de développement durable
	• **Séance 4 : Par où commencer ?**
	  • Le processus du tourisme durable
	  • Astuces pour différencier votre activité et communiquer avec les clients
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Améliorez votre service client 1 (niveau élémentaire) est destiné aux propriétaires et directeurs d'exploitation d'hôtels comptant entre 20 et 60 chambres, ainsi qu'aux superviseurs ayant des responsabilités dans les activités opérationnelles quotidiennes.

2. Connaissances et compétences acquises

Après avoir participé à ce cours, les participants devraient être capables de :

- expliquer à quel point il est important d'améliorer le service client ;
- expliquer ce que le responsable et le personnel doivent faire pour améliorer le service client ;
- appliquer des techniques permettant de mieux comprendre les attentes des clients ;
- appliquer des techniques permettant de satisfaire et de dépasser les attentes des clients ;
- appliquer des techniques permettant de traiter les réclamations des clients et d'en tirer des enseignements ;
- appliquer des techniques afin de calmer les clients mécontents ;
- transmettre des compétences et des techniques au personnel avec assurance.

3. Durée du cours

Ce cours dure une journée (7 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Servir le client, le cœur de votre métier**
	  • Pourquoi améliorer son service client ?
	• **Séance 2 : Comment améliorer votre service client « Améliorer votre service client » : définition**
	  • Deux dimensions de service
	  • Comprendre les attentes des clients
	• **Séance 3 : Répondez aux attentes de vos clients**
	  • Répondez aux attentes de vos clients
	  • Dépassez les attentes de vos clients
	  • Étapes à suivre afin de garantir à tout moment la qualité de votre service client
	  • Dépasser les attentes des clients : le point central
	• **Séance 4 : Gérez les situations difficiles**
	  • Gérez les réclamations des clients
	  • Calmez les clients mécontents
	  • Tirez parti des réclamations des clients en 6 étapes
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours est destiné aux propriétaires, directeurs et chefs de service d'hôtels comptant entre 20 et 60 chambres, ainsi qu'aux superviseurs ayant des responsabilités dans les activités opérationnelles quotidiennes liées aux clients.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront mieux :

- Expliquer les trois composantes clés du service client : Image/Procédures/Personnel.
- Trouver un exemple d'énoncé de mission pouvant être adapté à leur entreprise par la suite.
- Expliquer le cycle du client correspondant à leur service.
- Identifier les instants de vérité provenant du cycle du client.
- Expliquer comment établir des procédures opérationnelles standard pour leur entreprise pour assurer à tout moment un service client de qualité.
- S'appuyer sur les conseils donnés afin d'établir des procédures pour recruter et former le personnel en vue d'assurer à tout moment un service client de qualité.

3. Durée du cours

Ce cours dure une journée (7 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Pourquoi ce cours est-il important pour les propriétaires et les directeurs d'hôtels**
	  • Assurez un service client de qualité à tout moment
	  • Principales composantes du service client
	• **Séance 2 : Assurez à tout moment un service client de qualité – La composante Image**
	  • Image perçue par le client
	  • Informations provenant du client
	  • Image du personnel et de la direction
	  • Énoncé de mission
	• **Séance 3 : Assurez à tout moment un service client de qualité – La composante Procédure**
	  • Régularité
	  • Instants de vérité
	  • Le cycle du client
	• **Séance 4 : Assurez à tout moment un service client de qualité – La composante Personnel**
	  • Rôle du propriétaire/responsable dans le service client
	  • Rôle du personnel de l'hôtel
	  • Recrutez la bonne personne pour le service client
	  • Formez et motivez votre personnel
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours s'adresse aux propriétaires d'hôtels, aux directeurs et aux contrôleurs de gestion des établissements hôteliers du Laos qui comptent de 20 à 60 chambres.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- augmenter leurs bénéfices sans sacrifier la qualité du service auprès de leurs clients
- définir et mettre en place des procédures de contrôle des coûts dans cinq grands domaines de fonctionnement d'un hôtel
- former leur personnel aux problèmes des coûts
- développer un plan d'action pour appliquer les méthodes d'économies de coûts

3. Durée du cours

Cette formation dure une journée et demie, ou 9,5 heures.

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : La valeur et l'importance des économies de coûts**
	  • Une présentation des coûts opérationnels d'un hôtel
	  • Charge contre investissement
	  • Principaux domaines d'économies de coûts dans les hôtels
	• **Séance 2 : Méthodes pratiques pour réaliser des économies de coûts**
	  • Gestion de l'énergie
	  • Achats
	  • Chambres et entretien
	  • Nourriture et boissons

	• Revue de la journée 1
	• **Séance 2 : Méthodes pratiques pour réaliser des économies de coûts (suite)**
	  • Nourriture et boissons (suite)
	  • Protection des actifs
	• **Séance 3 : Les économies de coûts sont l'affaire de tous**
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Définissez la politique marketing de votre hôtel s'adresse aux propriétaires d'hôtels et aux directeurs responsables d'établissements hôteliers qui comptent de 20 à 60 chambres dans les destinations touristiques du Vietnam, du Laos et du Cambodge .

2. Connaissances et compétences acquises

Après avoir participé à ce cours, les participants devraient être capables de :

- expliquer comment identifier les spécificités de leur hôtel ;
- établir la structure tarifaire adéquate pour maximiser leur bénéfice ;
- expliquer comment cibler les bons marchés pour leur hôtel ;
- choisir les meilleurs moyens de promotion pour leur produit ;
- préparer un plan d'action pour les activités marketing de leur hôtel.

3. Durée du cours

Ce cours dure deux jours (14 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Pourquoi votre hôtel doit-il être unique ?**
	  • Les faits
	  • Les avantages que peut retirer votre hôtel à court et à long terme de sa reconnaissance
	  • Voie à suivre pour différencier votre hôtel
	• **Séance 2 : Procédure à suivre pour différencier votre hôtel**
	  • Définissez votre produit.
	  • Comparez votre produit à celui de vos concurrents afin d'identifier les différentes caractéristiques.
	  • Choisissez un thème pour les caractéristiques uniques.
	  • Appliquez ou améliorez les différentes caractéristiques.
	• **Séance 3 : Questions financières**
	  • **L'importance d'établir un tarif affiché qui soit juste et la formule pour y parvenir**
	  • **Les structures tarifaires et les différents types de tarifs**
	  • **L'établissement d'un budget pour les activités de marketing et de vente**
	• **Séance 4 : Le marché**
	  • Les types de marchés et leurs besoins
	  • Les segments du marché des loisirs
	  • Choisissez le marché cible
	• **Séance 5 : Faites la promotion de votre hôtel**
	  • La publicité
	  • Les forfaits
	  • La promotion
	  • Les salons professionnels
	  • Les missions et visites commerciales
	  • Les sites de réservation d'hôtel en ligne
	  • Les kits de vente
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Motivez et fidélisez les employés de votre hôtel s'adresse aux participants qui sont propriétaires et directeurs d'hôtels de petite et moyenne taille dans les régions du Mékong et du Pacifique . Il a pour objectif de leur communiquer les connaissances et compétences essentielles pour créer un environnement de travail motivant au sein duquel les employés se sentent bien et respectés, augmentant ainsi la qualité du service et leur fidélité à l'hôtel.

Le cours Motivez et fidélisez les employés de votre hôtel est destiné à apporter une solution rapide à certains problèmes relatifs à la faible satisfaction du travail des employés dans les hôtels de petite et moyenne taille. En offrant aux propriétaires et aux directeurs d'hôtels les connaissances et les compétences nécessaires pour présenter certaines techniques motivationnelles très simples, nous pensons qu'ils pourront neutraliser le problème d'insatisfaction professionnelle des employés. Cependant, ce cours n'abordera pas le problème sous tous ses angles, puisque le manque de satisfaction peut également être lié à la formation et au développement, à l'environnement de travail et au processus de travail, pour ne citer que quelques sources.

2. Connaissances et compétences acquises

Après avoir participé à ce cours, les participants devraient être capables de :

- expliquer l'importance de travailler avec une équipe très motivée
- identifier les facteurs de motivation du personnel
- identifier des moyens par lesquels les hôtels peuvent motiver leurs employés
- expliquer comment impressionner ses employés dès leur premier jour de travail
- décrire 10 moyens de motiver le personnel
- décrire 2 moyens de mesurer la satisfaction du personnel

3. Durée du cours

Ce cours dure une journée et demie (10,5 heures).

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 : Le pouvoir d'un personnel très motivé**
	  • Qu'est-ce qui satisfait le plus le client ?
	  • Quelle est l'origine d'un excellent service ?
	• **Séance 2 : Qu'est-ce qui motive les employés ?**
	  • Facteurs de motivation des employés
	  • Ce que peut faire l'hôtel pour motiver ses employés
	• **Séance 3 : Mettez sur pied une équipe très motivée**
	  • Faites naître un sentiment de fierté
	  • Faites en sorte que vos employés aiment leur travail
	  • Créez un environnement de travail coopératif et convivial

2	• Revue de la journée 1
	• **Séance 3 : Mettez sur pied une équipe très motivée (suite)**
	  • Soyez un bon patron
	  • Un bon système de rémunération et d'intéressement
	• **Séance 4 : Mesurez la satisfaction de vos employés**
	  • Enquête de satisfaction
	  • Entretien de départ
	  • Remarques finales, plan d'action et récapitulatif

Résumé du Module

1. Participants concernés

Le cours Vendez vos services d'hébergement s'adresse aux propriétaires et aux directeurs d'hôtels indépendants de petite et de moyenne taille dans les régions du Mékong et du Pacifique . Ce cours a pour objectif de leur donner les connaissances et les compétences essentielles liées aux canaux de distribution pour pouvoir attirer davantage de clients et augmenter de façon significative leur chiffre d'affaires.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- identifier les canaux de distribution à la disposition des hôtels indépendants
- sélectionner les bons canaux de distribution pour leur hôtel
- décrire comment utiliser efficacement chaque canal de distribution

3. Durée du cours

Ce cours se déroule sur deux jours consécutifs et dure 14 heures au total.

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1 – Comment les voyageurs trouvent-ils votre hôtel ?**
	  • Comment les voyageurs trouvent-ils un hôtel ?
	  • Tendances en matière de réservation de voyages
	• **Séance 2 – Sélectionnez les bons canaux de distribution**
	  • Présentation des canaux de distribution
	  • Avantages et inconvénients des canaux de distribution
	  • Hiérarchisez les canaux de distribution
	• **Séance 3 – Vendez efficacement via des portails de voyages**
	  • Sites de réservation en ligne
	  • Sélectionnez un portail de voyages
	  • Contactez des portails de voyages
	  • Travaillez avec des portails de voyages

	• **Séance 4 – Vendez efficacement via des voyagistes**
	  • Comment choisir un voyagiste ?
	  • Problèmes courants rencontrés lors de collaborations avec des voyagistes et solutions
	• **Séance 5 – Créez un site Web et faites-en la promotion**
	  • Pourquoi publier un site Web ?
	  • Qu'est-ce qui caractérise un bon site Web ?
	  • Faites la promotion de votre site Web
	  • Choisissez un commercial tiers
	• **Remarques finales, plan d'action et récapitulatif**

LA GOUVERNANCE

Gestion de Risques

Planification de la Continuité des Activités

Gestion des Relations

Appliquez une Gouvernance d'Entreprise

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours est destiné aux fondateurs, propriétaire, membres du conseil d'administration, dirigeants et conseillers de PME qui :

- Sont formelles, c'est–à-dire des sociétés à responsabilité limitée
- Ont atteint in niveau de développement pour lequel ceux qui sont impliqués dans la gestion au quotidien et/ou ceux qui sont impliqués dans la préparation de l'avenir de leurs compagnies doivent commencer à avoir un regard sur les solutions de bonne gouvernance pouvant les aider à gérer leur compagnie d'une manière plus efficace et durable.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Définir la gestion de risques et ses bienfaits pour l'entreprise
- Développer un cadre de gestion de risques et les processus pour gére les riques dans l'entreprise.

3. Durée du cours

Ce cours dure 7 heures.

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1: Gestion de risqué et ses bienfaits pour les PME**
	  • Gestion de risques
	  • Bienfaits de la gestion de risques
	  • Appetit/tolérance des risques
	• **Séance 2: Le processus de la gestion des risques**
	  • Le processus de la gestion des risques
	  • Les methods pour identifier les risques
	  • Matrice d'évaluation des risques
	  • Stratégies de réponse aux risques
	  • Gestion des risques et rapports
	  • Evaluation du processus de gestion de risques
	  • Les responsabilités dans la gestion des risques

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours est destiné aux fondateurs, propriétaire, membres du conseil d'administration, dirigeants et conseillers de PME qui :

- Sont formelles, c'est–à-dire des sociétés à responsabilité limitée
- Ont atteint in niveau de développement pour lequel ceux qui sont impliqués dans la gestion au quotidien et/ou ceux qui sont impliqués dans la préparation de l'avenir de leurs compagnies doivent commencer à avoir un regard sur les solutions de bonne gouvernance pouvant les aider à gérer leur compagnie d'une manière plus efficace et durable.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Identifier les acteurs clés dans la compagnie et examiner comment gérer les tensions qui pourront exister entre eux
- Identifier les partie prenantes externes et examiner comment les impliquer dans le processus.

3. Durée du cours

Ce cours dure 7 heures.

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1: Gestion des relatiosn internes**
	  • Les acteurs clés dans la compagnie
	  • Leurs droits, devoirs et responsabilités
	  • Gestion des tensions entre les acteurs clés
	• **Séance 2: Gestion des relations externes**
	  • Qui sont les parties prenantes externes
	  • Les benefices de l'implication des parties prenantes
	  • Comment impliquer les parties prenantes
	  • Technique de gestion des parties prenantes
	  • Méthodes de dialogue avec les parties prenantes.

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours est destiné aux fondateurs, propriétaire, membres du conseil d'administration, dirigeants et conseillers de PME qui :

- Sont formelles, c'est–à-dire des sociétés à responsabilité limitée
- Ont atteint in niveau de développement pour lequel ceux qui sont impliqués dans la gestion au quotidien et/ou ceux qui sont impliqués dans la préparation de l'avenir de leurs compagnies doivent commencer à avoir un regard sur les solutions de bonne gouvernance pouvant les aider à gérer leur compagnie d'une manière plus efficace et durable.

2. Connaissances et compétences acquises

À la fin de ce cours, les participants pourront :

- Définir et expliquer l'importance de la planification de la continuité des activités
- Expliquer l'importance du civisme pour la continuité des activités
- Développer et intégrer les plans pour la continuité des activités dans la stratégie et les opérations quotidiennes.

3. Durée du cours

Ce cours dure 7 heures.

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1:Planification de la continuité des activités**
	  • Qu'est-ce que la planification de la continuité des activités
	  • L'importance de la planification de la continuité des activités
	  • Schéma de la planification de la continuité des activités
	  • Les bienfaits de la planification de la continuité des activités
	• **Séance 2:Civisme et continuité des activités**
	  • Civisme et planification de la continuité des activités
	  • Civisme
	  • Passer les difficultés en maintenant les partenariats avec les bons citoyens
	• **Séance 3:Mettre en oeuvre le plan de continuité des activités**
	  • Les étapes de la planification de la continuité des activités
	  • Développer un plan pour assurer la pérennisation des activités

Résumé du Module

1. Participants concernés

Ce cours est destiné aux fondateurs, propriétaire, membres du conseil d'administration, dirigeants et conseillers de PME qui :

- Sont formelles, c'est–à-dire des sociétés à responsabilité limitée
- Ont atteint in niveau de développement pour lequel ceux qui sont impliqués dans la gestion au quotidien et/ou ceux qui sont impliqués dans la préparation de l'avenir de leurs compagnies doivent commencer à avoir un regard sur les solutions de bonne gouvernance pouvant les aider à gérer leur compagnie d'une manière plus efficace et durable.

2. Connaissances et compétences acquises

- À la fin de ce cours, les participants pourront :
- Expliquer les bénéfices apportés par l'amélioration au niveau de la gouvernance dans leur compagnie.
- Décrire le processus pour mobiliser les soutiens et les actions qui apportent des changements en termes de gouvernance dans la compagnie.
- Développer des plans d'actions pour mettre en œuvre les changements en termes de gouvernance.
- Reconnaître la nécessité d'actions collectives au lieu d'actions individuelles pour aider à la mise en œuvre des changements.

3. Durée du cours

Ce cours dure 7 heures.

4. Contenu

Jour	Contenu

1	• **Introduction au séminaire**
	• **Séance 1:Pourquoi mettre ne oeuvre une bonne gouvernance ?**
	  • Les élements d'une bonne gouvernance
	  • Les concepts de la gouvernance d'entreprise
	  • Les benefices de la gouvernance d'entreprise
	• **Séance 2:Mettre en œuvre les changements de gouvernance avec succès**
	  • Les attitudes à changer
	  • Les causes des échecs des changwements
	  • Changement d'état d'esprit
	  • Le processus de changement

Partie III
MANUELS POUR LA FORMATION DES FORMATEURS

Objectifs:

Au terme de cet atelier, vous serez mieux à même :

- De décrire les attentes de Business Edge vis-à-vis ses formateur ainsi que le matériel pédagogique mis à leur disposition par Business Edge
- De décrire les spécificités, les priorités et les attentes des participants adultes par rapport au cours de formation en général, et celles des PME en particulier.
- D'identifier votre propre style d'apprentissage et celui des autres, et l'impact du style d'apprentissage sur la formation
- De présenter une session de formation conformément aux directives de Business Edge
- De décrire comment présenter efficacement le contenu de la formation
- De créer et d'utiliser en des supports visuels comme appui à la formation
- De faire preuve de talents, comportements et techniques de facilitation qui soient originaux et efficaces
- De savoir comment poser et répondre aux questions comme il faut
- De se conformer aux directives pour fournir un feedback aux participants
- De se conformer aux directives pour recueillir les commentaires sans se sentir aggressé
- De décrire comment gérer les situations difficiles en salle de formation
- De diriger une mini-session de formation de cinq minutes en se basant sur des extraits des Manuels de Formateurs de Business Edge
- De diriger une mini-session de formation de quinze minutes en se basant sur des extraits des Manuels de Formateurs de Business Edge
- D'évaluer vos points forts ainsi que les aspects qu'il faut améliorer en tant que formateur.

Contenu

Jour	Contenu

1	• **Présentation de l'atelier**
	• **Les Formateurs et le matériel pédagogique de Business Edge**
	  • La démarche de Business Edge (BE)
	  • Attentes des formateurs
	  • Démonstration d'un séminaire Business Edge (BE)
	  • Matériel pédagogique
	  • Manuels du formateur
	• **Cahiers d'exercices**
	  • Compétence clé N° 1 : Préparatifs préalables à la formation
	  • Création d'une ambiance propice à l'apprentissage
	  • Styles d'apprentissage (Kolb)
	• **Compétence clé N° 2 : Animation de la formation**
	  • **Le cycle de l'apprentissage et l'outil BE d'évaluation du formateur**
	  • **Compétence clé N° 2.1 : Présentation de la session de formation (GLOSS)**
	• Exercice de préparation rapide (présentation d'une mini-session de 5 minutes selon le principe GLOSS)
	• Réflexion et révision

2	• **Compétence clé N° 2 : Animation de la formation (suite)**
	  • **Compétence clé N° 2.2 : Présentation du contenu de la formation (EASE)**
	  • Utilisation efficace des media
	  • Séance d'entraînement au paper-board
	  • Méthode et Technique de formulation des questions et des réponses
	  • **Compétence clé N° 2.3 : Fournir et recevoir un feedback (FEED)**
	• Exercices de présentations rapides
	• Exercices de préparation prolongés (session de formation de 15 minutes en se basant sur des extraits des Manuels de formateur Business Edge)
	• Réflexion et révision

Contenu

Jour	Contenu
3	• **Compétence clé N° 4 : Compte rendu de la formation** • Exercices de présentations prolongées (suite) • Remarques finales, élaboration du plan d'action et conclusion

Objectifs

Après cet atelier, vous devriez être capable de:

- Définir ce que c'est l'accompagnement
- Analyser des 'standards' pour identifier les capacités, les connaissances et les attitudes requises
- Identifier et utiliser les règles de l'évidence
- Selectionner les méthodes d'accompagnement appropriés pour des compétences spécifiques
- Mettre en application les principes d'accompagnement
- Décrire les differences entre un formateur et un évaluateur
- Identifier des manières où les résultats des accompagnements peuvent être influencés
- Réaliser des accompagnements de manière professionnelle en suivant les approches et les méthodes de BE
- Fournir du feedback de mannière professionnelle
- Prendre des décisions sur la compétence

Aperçu du contenu	
Concept de l'évaluation	Qu'est-ce que c'est?
Règles des preuves	Qu'est-ce qu'il faut chercher?
Méthodes et principes de l'évaluation	Comment réaliser les évaluations?
Rôle de l'évaluateur	Qui est-ce qui le fait?
Réaliser des évaluations	Revoir l'ensemble

Partie IV
AUTRES

MANUELS DES FORMATEURS BUSINESS EDGE™

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (8)

- Réussissez vos séminaires de formation
- Maîtrisez le recrutement des postes-clés
- Planifiez vos ressources humaines
- Fidélisez vos meilleurs employés
- Établissez un système de rémunération & intéressements
- Evaluation des performances
- Gestion de la Communication RH
- Réalisez une conception des tâches efficace

MARKETING (13)

- Améliorez votre service client
- Réussissez votre stratégie marketing
- Evaluez vos opportunités commerciales
- Développez votre stratégie concurrentielle
- Positionnez - vous sur le Marché
- Élaborez votre strategie de marketing-mix
- Préparez votre stratégie de produit
- Déterminez votre stratégie de prix
- Développez votre stratégie de distribution
- Développez une stratégie de communication-marketing intégrée
- Améliorez vos techniques de vente
- Connaître la Perception du Consommateur
- Marketing des services

GESTION FINANCIÈRE ET COMPTABILITÉ (10)

- Maîtrisez vos coûts
- Planifiez vos budgets
- Utilisez et interprétez les états financiers de votre entreprise
- Développez un Business Plan pour une nouvelle entreprise
- Evaluer les décisions d'investissement
- Contrôlez les actifs d'entreprise
- Renforcez vos compétences financières - Entrepreneurs
- Renforcez vos compétences financières - Exploitants Agricoles

PRODUCTIVITÉ PERSONNELLE (12)

- Motivez vos équipes
- Apprenez à gérer le changement
- Dirigez avec autorité
- Apprenez à déléguer
- Maîtrisez votre temps
- Devenez des managers plus efficaces
- Trouvez des solutions à vos problèmes
- Communiquez efficacement
- Coachez vos équipes
- Exercez votre influence
- Informez - vous pour mieux décider
- Dirigez efficacement votre équipe

MANUELS DES FORMATEURS BUSINESS EDGE™

GESTION DES OPERATIONS (5)

- Comprenez les enjeux de la qualité et ses composantes
- Améliorez la qualité
- Planifiez et contrôler vos activités
- Gérez vos ressources matérielles
- Réalisez un audit de Qualité

TOURISME ET GESTION HÔTELIÈRE (7)

- Réussissez dans l'hôtellerie durable
- Améliorez votre Service client II
- Améliorez votre Service client II
- Maîtrisez vos coûts dans l'hôtellerie
- Définissez la Politique Marketing de votre hôtel
- Sachez vendre vos produits hôteliers
- Motivez et fidélisez votre personnel d'hôtel

GOUVERNANCE (4)

- Gestion de risques
- Gestion des relations
- Planification de la continuité des activités
- Appliquez une Gouvernance d'entreprise

LIVRES D'EXERCICES BUSINESS EDGE™

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (6)

- Réussissez vos séminaires de formation
- Recrutez les bons employés
- Evaluation des performances
- Gestion des ressources humaines : Introduction
- Faire une analyse de poste
- Gestion des relations au travail

GESTION FINANCIÈRE ET COMPTABILITÉ (4)

- Maîtrisez vos coûts
- Planifiez vos budgets
- La Comptabilité pour les novices
- Faire une analyse financière

GESTION DES OPERATIONS (5)

- Améliorez la qualité
- Comprenez les enjeux de la qualité et ses composantes
- Gérez vos ressources matérielles
- Réalisez un audit de Qualité
- Planifiez et contrôler vos activités

MARKETING (10)

- Améliorez votre service client
- Faire une étude de marché
- Avoir un bon service de relations publiques
- Introduction au Marketing
- Cibler des marchés
- Projeter et développer des produits
- Promotion et Publicité
- Collecte de données sur les clients
- Les clients : Collecte d'informations sur les processus d'achat et les tendances
- La stratégie de prix

PRODUCTIVITÉ PERSONNELLE (13)

- Motivez vos équipes
- Apprenez à gérer le changement
- Dirigez avec autorité
- Apprenez à déléguer
- Maîtrisez votre temps
- Devenez des managers plus efficaces
- Trouvez des solutions à vos problèmes
- Menez des actions de Communication
- Gérez un bureau
- Comment prendre des décisions
- Communication de groupe
- Dirigez des équipes
- Sachez négocier efficacement

DURÉE DES MODULES

Séries	Module	Durée (jours)*	Page
Gestion des Ressources Humaines	Réussissez vos séminaires de formation	1.0	14
	Maîtrisez le recrutement des postes-clés	1.5	15
	Planifiez vos ressources humaines	1.5	16
	Fidélisez vos meilleurs employés	1.5	17
	Établissez un système de rémunération & intéressements	1.5	18
	Evaluation des performances	2.0	19
	Gestion de la Communication RH	2.0	20
	Réalisez une conception des tâches efficace	2.0	21
Gestion des Operations	Comprenez les enjeux de la qualité et ses composantes	1.5	24
	Améliorez la qualité	2.0	25
	Réalisez un audit qualité	2.0	26
	Gérez vos ressources matérielles	1.0	27
	Planifiez et contrôler vos activités	2.0	28
Gestion financiere et comptabilite	Maîtrisez vos coûts	1.0	31
	Planifiez vos budgets	1.5	32
	Utilisez et interprétez les états financiers de votre entreprise	1.0	33
	Développez un Business Plan pour une nouvelle entreprise	1.0	31
	Evaluer les decisions d'investissement	2.0	35
	Contrôlez les actifs d'entreprise	1.0	36
	Renforcez vos compétences financières - Entrepreneurs	2.0	37
	Renforcez vos compétences financières - Exploitants Agricoles	2.0	38

*1 jour de cours = 7 heures

DURÉE DES MODULES

Séries	Module	Durée (jours)*	Page
Marketing	Améliorez votre service client	1.0	43
	Réussissez votre stratégie marketing	1.0	44
	Evaluez vos opportunités commerciales	0.5	45
	Développez votre stratégie concurrentielle	0.5	46
	Positionnez - vous sur le Marché	0.5	47
	Élaborez votre strategie de marketing-mix	0.5	48
	Préparez votre stratégie de produit	1.0	49
	Déterminez votre stratégie de prix	1.0	50
	Développez votre stratégie de distribution	1.5	51
	Développez une stratégie de communication-marketing intégrée	1.0	52
	Améliorez vos techniques de vente	2.0	53
	Connaître la Perception du Consommateur	2.0	54
	Marketing des services	2.0	55
Productivite Personnelle	Motivez vos équipes	2.0	58
	Apprenez à gérer le changement	2.0	59
	Dirigez avec autorité	2.0	60
	Apprenez à déléguer	1.0	61
	Maîtriser votre temps	2.0	62
	Devenez des managers plus efficaces	1.0	63
	Trouvez des solutions à vos problèmes	1.0	64
	Communiquez efficacement	2.0	65
	Coachez vos équipes	1.5	66
	Exercez votre influence	2.0	67
	Informez - vous pour mieux décider	2.0	68
	Dirigez efficacement votre équipe	1.0	69

*1 jour de cours = 7 heures

DURÉE DES MODULES

Séries	Module	Durée (jours)*	Page
Tourisme et Gestion Hôtelière	Réussissez dans l'Hôtellerie durable	1.5	72
	Améliorez votre Service client I	1.0	73
	Améliorez votre Service client II	1.0	74
	Maîtrisez vos coûts dans l'Hôtellerie	2.0	75
	Sachez vendre vos Produits Hôteliers	1.5	76
	Définissez la Politique Marketing de votre Hotel	2.0	77
	Motivez et fidélisez votre personnel d'hôtel	2.0	78
Gouvernance	Gestion de risques	1.0	81
	Gestion des relations	1.0	82
	Planification de la continuité des activités	1.0	83
	Appliquez une Gouvernance d'entreprise	1.0	84

*1 jour de cours = 7 heures

MANUELS DES FORMATEURS VS LIVRES D'EXERCICES

Séries	Manuels des formateurs		Livres d'exercices	
Gestion des Ressources Humaines	1	Réussissez vos séminaires de formation	Réussissez vos séminaires de formation	1
	2	Maîtrisez le recrutement des postes-clés	Recrutez les bons employés	2
	3	Planifiez vos ressources humaines	Gestion des ressources humaines : Introduction	3
	4	Fidélisez vos meilleurs employés	—	
	5	Établissez un système de rémunération & intéressements	—	
	6	Evaluation des performances	Evaluation des performances	4
	7	Gestion de la Communication RH	—	
	8	Réalisez une conception des tâches efficace	Faire une analyse de poste	5
		—	Gestion des relations au travail	6
Gestion des Operations	1	Comprenez les enjeux de la qualité et ses composantes	Comprenez les enjeux de la qualité et ses composantes	8
	2	Améliorez la qualité	Améliorez la qualité	
	3	Réalisez un audit qualité	Réalisez un audit de Qualité	9
	4	Gérez vos ressources matérielles	Gérez vos ressources matérielles	10
	5	Planifiez et contrôler vos activités	Planifiez et contrôler vos activités	
Gestion Financiere et Comptabilite	1	Maîtrisez vos coûts	Maîtrisez vos coûts	
	2	Planifiez vos budgets	Planifiez vos budgets	
	3	Utilisez et interprétez les états financiers de votre entreprise	La Comptabilité pour les novices	
	4	Développez un Business Plan pour une nouvelle entreprise		
	5	Evaluer les decisions d'investissement	Faire une analyse financière	
	6	Contrôlez les actifs d'entreprise		
	7	Renforcez vos compétences financières - Entrepreneurs		
	8	Renforcez vos compétences financières - Exploitants Agricoles		

MANUELS DES FORMATEURS VS LIVRES D'EXERCICES

Séries	Manuels des formateurs		Livres d'exercices	
Marketing	1	Améliorez votre service client	Améliorez votre service client	1
	2	Réussissez votre stratégie marketing	Introduction au Marketing	2
	3	Evaluez vos opportunités commerciales	Faire une étude de marché	3
	4	Développez votre stratégie concurrentielle	—	
	5	Positionnez - vous sur le Marché	Cibler des marchés	4
	6	Élaborez votre strategie de marketing-mix	—	
	7	Préparez votre stratégie de produit	Projeter et développer des produits	5
	8	Déterminez votre stratégie de prix	La stratégie de prix	6
	9	Développez votre stratégie de distribution	Promotion et Publicité	7
	10	Développez une stratégie de communication-marketing intégrée	Avoir un bon service de relations publiques	8
	11	Améliorez vos techniques de vente	—	
	12	Connaître la Perception du Consommateur	Collecte de données sur les clients	9
			Les clients : Collecte d'informations sur les processus d'achat et les tendances	10
	13	Marketing des services	—	

MANUELS DES FORMATEURS VS LIVRES D'EXERCICES

Séries	Manuels des formateurs		Livres d'exercices	
Productivite Personnelle	1	Motivez vos équipes	Motivez vos équipes	1
	2	Apprenez à gérer le changement	Apprenez à gérer le changement	2
	3	Dirigez avec autorité	Dirigez avec autorité	3
	4	Apprenez à déléguer	Apprenez à déléguer	4
	5	Maîtriser votre temps	Maîtrisez votre temps	5
	6	Devenez des managers plus efficaces	Devenez des managers plus efficaces	6
	7	Trouvez des solutions à vos problèmes	Trouvez des solutions à vos problèmes	7
	8	Communiquez efficacement	Menez des actions de Communication	8
	9	Coachez vos équipes	—	
	10	Exercez votre influence	—	
	11	Informez - vous pour mieux décider	Comment prendre des décisions	9
	12	Dirigez efficacement votre équipe	Dirigez des équipes	10
		—	Gérez un bureau	11
		—	Communication de groupe	12
		—	Sachez négocier efficacement	13
Tourisme et Gestion Hotelière	1	Réussissez dans l'Hôtellerie durable	—	
	2	Améliorez votre Service client I	—	
	3	Améliorez votre Service client II	—	
	4	Définissez la Politique Marketing de votre Hotel	—	
	5	Motivez et fidélisez votre personnel d'hôtel	—	
	6	Maîtrisez vos coûts dans l'Hôtellerie	—	
	7	Sachez vendre vos Produits Hôteliers	—	
Gouvernance	1	Gestion de risques	—	
	2	Gestion des relations	—	
	3	Planification de la continuité des activités	—	
	4	Appliquez une Gouvernance d'entreprise	—	

MANUELS POUR LA FORMATION DES FORMATEURS

Produit	No.	Manuels des formateurs
Business Edge	1	Manuel de Formation des Formateurs
	2	Manuel de Formation des Évaluateurs
	3	Modèle de Distribution de Livres
	4	Formation pour les Chaînes de Valeur des Grandes Compagnies
	5	Modèle de Formation Franchisée
	6	Catalogue Solutions en Gestion pour les PME
SME Toolkit	1	Manuel de l'Instructeur SME Toolkit

Partie V
LES PARTENAIRES EN AFRIQUE

BUSINESS EDGE

BUSINESS EDGE (Merci de visiter le site : www.businessedge-africa.com)

	Pays	Contact
1	Burkina Faso	http://www.businessedge-africa.com/trainingfirms_burkinafaso.php
2	Burundi	http://www.businessedge-africa.com/trainingfirms_burundi.php
3	Cameroun	http://www.businessedge-africa.com/trainingfirms_cameroon.php
4	République Centre-Africaine	N/A
5	Chad	http://www.businessedge-africa.com/trainingfirms_chad.php
6	Comores	N/A
7	Démocratique du Congo	http://www.businessedge-africa.com/trainingfirms_DRC.php
8	Ghana	http://www.businessedge-africa.com/trainingfirms_ghana.php
9	Guinée	http://www.businessedge-africa.com/training_guinea.php
10	Côte D'ivoire	N/A
11	Kenya	http://www.businessedge-africa.com/training_kenya.php
12	Lesotho	http://www.businessedge-africa.com/trainingfirms_lesotho.php
13	Liberia	http://www.businessedge-africa.com/training_liberia.php
14	Madagascar	http://www.businessedge-africa.com/training_madagascar.php
15	Mozambique	http://www.businessedge-africa.com/trainingfirms_mozambique.php
16	Nigeria	http://www.businessedge-africa.com/trainingfirms_nigeria.php
17	Rwanda	http://www.businessedge-africa.com/training_rwanda.php
18	Senegal	http://www.businessedge-africa.com/training_senegal.php
19	Sierra Leone	http://www.businessedge-africa.com/training_sierraleone.php
20	Afrique du Sud	http://www.businessedge-africa.com/trainingfirms_south_africa.php
21	Sud Sudan	http://www.businessedge-africa.com/trainingfirms_southsudan.php
22	Ouganda	http://www.businessedge-africa.com/training_uganda.php

SME TOOLKIT

SME TOOLKIT (Merci de visiter le site : www.smetoolkit.org)

	Pays	Contact
1	Cameroun	http://cameroun.smetoolkit.org/cameroun/fr
2	Kenya	http://kenya.smetoolkit.org/kenya/en
3	Madagascar	http://madagascar.smetoolkit.org/madagascar/fr
4	Mozambique	http://mozambique.smetoolkit.org/mozambique/pt
5	Nigeria	http://nigeria.smetoolkit.org/nigeria/en
6	Rwanda	http://rwanda.smetoolkit.org/rwanda/en
7	Afrique du Sud	http://southafrica.smetoolkit.org/sa/en
8	Afrique de l'Ouest	http://southafrica.smetoolkit.org/sa/en
9	Zambie	http://zamcom.smetoolkit.org/zambia/en

Parte VI
CONTACTS

BURKINA FASO, OUAGADOUGOU

Adresse: 179 Avenue du President Say
Zerbo
Zone des Ambassades,
Koulouba
01 BP 622
Ouagadougou
Burkina Faso

Téléphone: +(226) 50 49 63 00

BURUNDI, BUJUMBURA

Address: Bureau de la Banque Mondiale
PO Box 2637
Avenue de l'Aviation
Bujumbura
Burundi
Téléphone: +(257) 22 20 62 00
Fax: +(257) 22 22 60 05

CAMEROUN, DOUALA

Adresse: Flatters Buildibg, 3rd Floor
Suite 305
96 Flatters Street
Douala
Cameroun

Téléphone: +(237) 33 428 033
+(237) 33 434 432
Fax: +(237) 33 428 014

RÉPUBLIQUE CENTRAFRICAINE, BANGUI

Adresse: c/o la Banque Mondiale
Rue des Missions
Bangui
République Centre - Africaine

Téléphone: +(236) 21 616 138
Fax: +(236) 21 616 087

CÔTE D'IVOIRE, ABIDJAN

Adresse: Immeuble Banque
Mondiale - Cocody
Angle des rues Jacques Aka
et Booker Washington
BP 1850
Abidjan 01
Côte d'Ivoire

Téléphone: +(225) 22 40 04 00
+(225) 22 44 44 83

RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO, KINSHASA

Adresse: 4847 Avenue Wangeia
Kinshasa
Gombe
République Démocratique du
Congo

Téléphone: +(243) 817 005 215
+(243) 999 949 015
Fax: +(243) 880 78 17

ETHIOPIE , ADDIS ABEBA

Adresse: c/o Banco Mundial
Africa Avenue
Bole Road
Addis Abeba
Ethiopie

Téléphone: +(251) 11 517 6000
+(251) 11 662 7717

GHANA, ACCRA

Adresse: House No. 1
Central Link Street
South Legon
Accra
Ghana

Téléphone: +(233) 21 701 2170/1
+(233) 21 509 069

KENYA, NAIROBI

Adresse: Commercial Bank of Africa
(CBA) Building
Mara/Ragati Road
Upper Hill
Nairobi
Kenya

Téléphone: +(254) 20 275 9000
+(254) 20 275 9210

LIBERIA, MONROVIA

Adresse: Bright Building, 3rd floor
Corner of Seko Toure Ave &
Gibson Street
Mamba Point
UN Drive
Monrovia
Libéria

Téléphone: +(231) 6 930 916
+(231) 77 930 916

MADAGASCAR, ANTANANARIVO

Adresse: Rue Andriamfidy
L. Razafimanantsoa
Anosy
Antananarivo 101
Madagascar

Téléphone: +(261) 20 225 6000
Fax: +(261) 20 223 3338

MOZAMBIQUE, MAPUTO

Adresse: Rua José Craveirinha, 160
Maputo
Mozambique

Téléphone: +(258) 21 483 000
Fax: +(258) 21 496 247

NIGERIA, LAGOS

Adresse: Maersk House, 1st Florr
Plot 121, Louis Soloman Close
Off Ahmadu Bello Way
Victoria Island
Lagos
Nigéria

Téléphone: +(234) 1 279 9400
+(234) 1 271 8738/9
Fax: +(234) 1 279 3618/9

SENEGAL, DAKAR

Adresse: Rue Aime Cesaire x Impasse
FN Prolongee
Fann Residence
Dakar
Sénégal

Téléphone: +(221) 33 859 7100
+(221) 33 849 7144

SIERRA LEONE, FREETOWN

Adresse: Bishop House, 1st Floor
13 Laminah Sankoh Street
Freetown
Sierra Leone

Téléphone: +(232) 22 228 266
+(232) 22 226 957

AFRIQUE DU SUD , JOHANNESBOURG

Adresse: 14 Fricker Road
Illovo 2196
Johannesbourg
Afrique de Sud

Téléphone: +(27) 11 731 3000
+(27) 11 268 0074

TCHAD, N´DJAMENA

Adresse: Quartier Bololo
Avenue du Commandant Lamy
N´Djamena
Tchad

Téléphone: +(235) 2252 3247
+(235) 2252 4484

UGANDA, KAMPALA

Adresse: Rwenzori House, Ground Floor
Lumumba Avenue
Kampala
Ouganda

Téléphone: +(256) 414 230094
+(256) 414 230092

RWANDA, KIGALI

Adresse: SORA Building, 4th floor
Blvds. de la Révolution
Kigali
Rwanda

Téléphone: +(250) 252 591 350
Fax: +(250) 252 570 405