



## ASSISTANT (E) DE DIRIGEANT (E) D'ENTREPRISE ARTISANALE-ADEA ANIMER L'ACTIVITE EN INTERNE ET EN EXTERNE DE L'ENTREPRISE

### Public concerné

- Chef d'entreprise (artisans, commerçants...), conjoint, salarié,

...

### Prérequis

- Aucun prérequis

### Nombre de participants

- 6 à 8 stagiaires
- À déterminer si formation intra-entreprise

### Durée - Horaires

- 84 H
- De 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
- Durée adaptée si formation intra-entreprise

### Tarifs

- Devis sur demande
- **Eligible au CPF** • RNCP 35011

### Dates et lieu de formation

Pour 2022

- Date sur demande

Formation proposée à **Bourges**

### Objectif général

- Animer l'activité en interne et en externe de l'entreprise artisanale (communiquer et gérer des ressources humaines)

### Objectifs pédagogiques

- Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise et vis-à-vis des partenaires extérieurs
- Communiquer efficacement dans sa vie professionnelle
- Trouver sa place en tant que collaborateur
- Savoir gérer et manager son personnel
- Connaître et appliquer les principes du droit du travail

### Programme

#### • **Accueil, orientation et transmission des informations en interne et en externe (35 heures)**

##### ➤ **Les fondements de la communication**

L'écoute, la reformulation, le feed-backes

Les différentes formes de communication (orale, non verbale et écrite) Le rôle du collaborateur(rice) dans l'entreprise

La relation avec le chef d'entreprise, l'équipe, le client, les fournisseurs

##### ➤ **L'accueil physique et téléphonique**

L'analyse du contexte

La présentation

L'importance du premier contact

##### ➤ **L'analyse d'une situation**

L'identification et la formulation de la problématique

Les faits et les enjeux de la situation

L'argumentation

Les solutions possibles

#### • **Gestion des ressources humaines (coordination de l'activité d'une équipe) (49 heures)**

##### ➤ **Les différentes étapes du recrutement**

La définition du profil (fiche de poste)

La rédaction d'une annonce

Le choix des canaux de diffusion

La pré-sélection des candidatures (tri des CV, entretien téléphonique)

L'entretien de recrutement

La réponse au candidat

##### ➤ **Gestion administrative du personnel**

Le droit du travail et la réglementation (CP, Visites médicales...)

Les contrats de travail

La compréhension du bulletin de paie et des obligations sociales de l'entreprise

Les obligations de l'employeur en termes de sécurité, santé et accessibilité



## ➤ Management et organisation de l'activité de son équipe

L'organisation du travail des équipes  
La gestion du temps et des priorités  
La motivation  
La gestion des conflits  
(La gestion du stress)

### Formateur

• Sophie MATTIUSSI, titulaire d'une licence Gestion et organisation des achats à l'international, est une formatrice expérimentée dans le domaine du management et de la communication.

### Méthodes et moyens pédagogiques

• Pédagogie active et ludique : formation pratique qui alterne des études de cas réels, des simulations et des entraînements aux méthodes de motivation - certains exercices peuvent être filmés - identification pour chaque participant des points forts et des axes de travail - un apport méthodologique est apporté afin que le participant dispose de référentiels directement applicables

### Documents remis

• Un support de cours sur les outils et les méthodes est remis à chaque participant.

### Indicateur de performance

• Formation mise en place cette année dans le département : nous n'avons pas de taux de réussite, en 2021, à vous présenter.

### Dispositif d'informations et de positionnement des stagiaires

• En amont de la formation, **entretien de positionnement** est réalisé pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orientation vers l'action de formation adaptée à son besoin.

• A l'occasion des échanges, **un questionnaire** est complété et permet au conseiller d'identifier le parcours passé et les attentes du stagiaire afin de personnaliser et individualiser la formation. Une synthèse est ensuite remise au formateur, avant l'entrée en stage.

• A l'issue de l'entretien, le **programme détaillé** de la formation est remis au candidat.

Toute information demandée à un stagiaire a un lien direct avec la formation et reste confidentielle.

### Prise en compte de l'appréciation des stagiaires

• Lors de la dernière séance de la formation il sera demandé à chaque stagiaire de compléter une **enquête de satisfaction** sur le déroulement de la formation. Avec l'appui externe de la société **Horizontal Software** un questionnaire à « **chaud** » est envoyé dans les 10 jours puis un questionnaire à « **froid** » dans les 2 mois après la formation.



## Renseignement et inscription

Votre contact formation :

Anissa LITIM  
02 46 59 15 03

[Formation-continue.18@cma-cvl.fr](mailto:Formation-continue.18@cma-cvl.fr)

## HANDICAP

Référent handicap du centre de  
formation

[Formation-continue.18@cma-cvl.fr](mailto:Formation-continue.18@cma-cvl.fr)

L'établissement s'est doté d'une capacité à étudier, au cas par cas, les besoins spécifiques des candidats qui voudront postuler à une formation afin de mobiliser les moyens nécessaires pour compenser les conséquences d'un handicap.

## • ORGANISME DE FORMATION

Chambre de Métiers et de  
l'Artisanat Centre – Val de Loire

N° de SIRET  
130 027 980 00015

N° de déclaration d'activité :  
enregistré sous le numéro  
24450381045

Cet enregistrement ne vaut pas  
agrément de l'Etat.

## • SITE DE FORMATION DU CHER :

15 Rue Henri Dunant  
CS 80345  
18023 BOURGES CEDEX

N° de SIRET  
130 027 980 00098

## Évaluation des acquis de la formation

### • Epreuves intermédiaires

#### Oral :

1. Mise en situation de communication à travers laquelle le candidat doit identifier la cause, le but à atteindre et les moyens à mettre en œuvre.
2. Analyse de la situation de communication à travers laquelle le candidat doit identifier la cause, le but à atteindre et les moyens à mettre en œuvre.

#### Ecrit :

1. Etude de cas portant sur le traitement soit d'une situation de communication interne ou externe, soit d'une procédure de recrutement et d'intégration d'un nouveau salarié.
2. Elaboration d'une mini-étude de cas portant sur l'organisation du travail et la gestion du temps.

### • Epreuves intermédiaires

#### Oral :

Etude de cas ayant pour thème la mise en relation du collaborateur du chef d'entreprise avec un partenaire interne ou externe dont l'objectif à atteindre est définie par l'étude de cas.

#### Ecrit :

A travers une étude de cas, le candidat doit présenter une situation de communication relationnelle nécessitant de défendre un intérêt soit face à un membre interne à l'entreprise, soit face à un tiers.

## Suivi Post Formation

• **Un suivi individuel peut être proposé.** Le formateur intervient pour vous aider à mettre en place les outils et les méthodes étudiés (devis sur demande).

## Bilan pédagogique du stage

• Le formateur établit un bilan pédagogique synthétique qui est transmis pour validation au responsable du service ou au coordinateur pédagogique.