



## **« Développer les outils d'accueil, de communication et de vente »**

### Public :

Conseillers et standardistes

### Prérequis :

Aucun

### Durée de formation :

21 heures

3 jours

### Inscription :

Pour toute demande d'inscription, veuillez nous contacter au 06 76 26 61 49 ou par email : [saveaformations@orange.fr](mailto:saveaformations@orange.fr)

### Objectifs :

Valoriser activement l'image de son entreprise Savoir gérer les situations délicates Optimiser l'organisation de son poste de travail

### Moyens et modalités :

Présentiel

Alternance de théorie et de pratique

### Moyens Techniques :

Tables, chaises, ordinateur, rétroprojecteur

Document actualisé le 03/04/2025



### Adaptation et suivi de la formation :

Un suivi de la formation et accompagnement seront réalisés tout au long de la formation. La formation pourra être adaptée pour palier à des difficultés majeures rencontrées par l'apprenant.

### Évaluation de parcours :

Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de connaissances acquis, est effectué selon les modalités suivantes :

Questionnaire

### Évaluation du besoin :

Un questionnaire sera proposé pour analyser l'adéquation du besoin de formation avec les formations dispensées.

### Test de positionnement :

Un test de positionnement sera proposé pour adapter la formation avec le niveau de connaissance du stagiaire

### Validation de votre inscription :

A l'issue de votre candidature, vous recevrez par email une convocation pour participer à la formation accompagné d'un livret d'accueil récapitulant l'ensemble des informations vous permettant de vous préparer.

### Délai d'accès :

Un délai minimum et incompressible de 14 jours entre l'inscription et l'accès à la formation est appliqué.

### Handicap :

Document actualisé le 03/04/2025



Toutes les formations dispensées à COACH CENTER sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

Coordonnées du référent handicap :

**AGEFIPH**

Isabelle GRUYELLE  
04 74 94 20 21  
rhf-ara@agefiph.asso.fr

**MDPH**

MDPH06 27, boulevard Paul Montel Nice Leader Bâtiment Ariane 06200 Nice  
0 805 560 580  
mdph@cgo6.fr

**CAP EMPLOI**

Le Cap Var C1148 Avenue Guynemer  
06700 - Saint-Laurent-du-Var  
Tel : 04 93 19 30 80

**Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés**

Association APAJH des Alpes Maritimes  
268 Avenue de la Californie 06200 Nice

Le Prix :

2800 €

Contact :

FINZI Eva  
saveaformations@orange.fr  
06 76 26 61 49

QUELQUES CHIFFRES:

	Nombre de promotions	Taux de satisfaction :	Nombre de stagiaires :
--	----------------------	------------------------	------------------------

Document actualisé le 03/04/2025



2023	2	94%	9
2024	0	0	0

Document actualisé le 03/04/2025



# « Développer les outils d'accueil, de communication et de vente »

## PROGRAMME DE FORMATION DETAILLE

**MODULE 1 :** Identifier les enjeux de l'accueil : côté entreprise, côté clients

**Durée :** 7 heures

**Objectif :** Connaître les différentes missions du standardiste

Chapitre 1 : Les nouvelles exigences des clients

Chapitre 2 : Situer son rôle et ses missions

Chapitre 3 : S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives

Chapitre 4 : Savoir se tenir informé

...

Évaluation Module 1

**MODULE 2 :** Valoriser sa présentation en concordance avec son entreprise

**Durée :** 7 heures

**Objectif :** Maîtriser les fondamentaux de la communication avec le client

Chapitre 1 : Placer sa voix, vecteur de qualité d'image

Chapitre 2 : Fixer l'objectif et l'objet de la visite

...

Évaluation Module 2

**MODULE 3 :** Accueillir au téléphone en vrai professionnel

**Durée :** 7 heures

**Objectif :** Maîtriser les techniques d'accueil au téléphone

Chapitre 1 : Annoncer et valoriser sa société

Chapitre 2 : Identifier avec tact et précision

Chapitre 3 : Utiliser les bons mots pour mettre en attente, transférer l'appel, orienter

Chapitre 4 : Prendre un message précis et adapté aux besoins

...

Évaluation Module 3

Document actualisé le 03/04/2025



## CV du formateur

# FINZI Eva

[saveaformations@orange.fr](mailto:saveaformations@orange.fr)

06.76.26.61.49

Mme Finzi Eva  
10B Av de Verdun  
06000 Nice  
Tel 06 76 26 61 49

---

### Compétences

Responsable pédagogique – Conseiller formation

Concepteur de programmes de formation – Ingénierie pédagogique

Formateur de formateurs – Accompagnement pédagogique es

---

### Expérience professionnelle

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <u>2020</u> <u>2021</u>  | Cosmospace : force de vente pour standard   |
| <u>2018</u> <u>2019</u>  | Avenance Elior : managers de proximité  |
| <u>2016</u> <u>2017</u>  | Cash alimentaire ; hygiène et sécurité coaching chefs d'entreprises                                   |
| <u>2014</u> <u>2015</u>  | Prises en charge du club de hand Ball féminin pour de la préparation mentale                          |
| <u>20011</u> <u>2013</u> | Centre d'appel en Tunisie : accueil, vente , management   |
| <u>2009</u> <u>2010</u>  | Dessange salon de coiffure : accueil, management, et team building                                    |
| <u>2007-2008</u>         | Carrosserie Barbero : prise en charge du personnel et mise en place de formations hygiène et sécurité |
| <u>Depuis 2006</u>       | Responsable de la société Coach Center  |
- Organisme de formations Saeva formations
- |                  |                           |
|------------------|---------------------------|
| <u>2000-2003</u> | Pour la société Télémaque |
|------------------|---------------------------|
- Responsable du personnel de télémarketing
- Encadrement de 10 personnes
  - Coordination des équipes, gestion du personnel suivi des dossiers
  - Recrutement et formation des nouveaux employés.
- |                   |                             |
|-------------------|-----------------------------|
| <u>1998- 1999</u> | Pour la société Point Média |
|-------------------|-----------------------------|

Document actualisé le 03/04/2025



## Formation du personnel

- Promotion des catalogues des magazines Samsara, yoga magazine
- Relation publique de la société Cosmospace
- Responsable de l'équipe de 20 personnes
- Fidélisation des annonceurs
- Promotion de l'image.

---

## Formations Initiale

2005	Formation de formateurs Cafoc
2003	Ecole française de Coaching
2002	Formations en médiation
2000- 2001	Formations en sophrologie école Alphonso Caycedo
1995-1997	Formations en Analyse transactionnelle (IEST)
1988 -1990	BTS attachée commerciales et Marketing
<u>1976 -1987</u>	Création d'un centre d'esthétique, parfumerie, gérante de la société
1971	Bac littéraire

Informatique Pack office ; Internet; photoshop, Quark Xpress sur Mac et Pc

---

Document actualisé le 03/04/2025



# ACCESSIBILITE

En application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 ce document présente la politique de COACH CENTER en matière d'accessibilité numérique.

## 1. RESPONSABLE ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Pour veiller continuellement à l'accessibilité des contenus numériques, COACH CENTER a nommé un responsable de l'accessibilité numérique.

Celui-ci a pour missions :

- De veiller à la mise en place de processus pour l'accessibilité des contenus numériques ;
- De rendre compte au responsable de la formation des contenus et des services numériques, ainsi que de tout besoin d'amélioration ;
- De s'assurer que la sensibilisation aux exigences de l'accessibilité est encouragée dans l'établissement ;
- D'être l'interlocuteur premier sur tous les sujets d'accessibilité numérique.

## 2. ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

Pour répondre au besoin de sensibilisation et de formation des membres de COACH CENTER, un plan de formation sera déroulé sur les trois prochaines années. Ces formations seront réalisées selon la méthode la plus appropriée pour répondre aux spécificités de la formation, soit par des dispositifs à distance synchrones ou asynchrones, soit par des dispositifs en présentiel.

## 3. GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Pour que la prise en compte de l'accessibilité dans la fabrication des contenus et la mise en place des services numériques deviennent des éléments de la qualité, chaque pôle intégrera les bonnes pratiques de l'accessibilité adaptées à ses contenus et outils. Cette adaptation sera issue des expériences faites lors de nos formations.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Modalités de règlement

Le paiement sera dû en totalité à réception d'une facture émise par l'organisme de formation à destination du bénéficiaire.

## Non réalisation de la prestation de formation

En application de l'article L6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les bénéficiaires et l'organisme de formation, que faute de résiliation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Document actualisé le 03/04/2025



## **Obligations et force majeure**

Dans le cadre de ses prestations de formation, « COACH CENTER » est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. « COACH CENTER » ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à « COACH CENTER », les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de « COACH CENTER ».

## **Devis et attestation**

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en deux exemplaires par « COACH CENTER » au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doivent être retournés à « COACH CENTER » par e-mail. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre « COACH CENTER », l'OPCO ou le Client. À l'issue de la formation, « COACH CENTER » remet une attestation de formation au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, « COACH CENTER » lui fait parvenir un exemplaire de la feuille d'émargement accompagné de la facture. Une attestation d'assiduité pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

## **Dédommagement, réparation ou dédit**

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début du programme de formation

- Dans un délai compris entre 2 semaines et 1 semaine avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.
- Dans un délai compris entre 1 semaine et 48 heures avant le début de la formation : 75 % du coût de la formation est dû.
- Dans un délai inférieur à 48 heures avant le début de la formation : 100 % du coût de la formation est dû.

Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

## **Propriété intellectuelle et copyright**

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par « COACH CENTER » pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. À ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces

Document actualisé le 03/04/2025



documents, sans un accord exprès de « COACH CENTER ». Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

### **Descriptif et programme des formations**

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau du(des) participant(s) ou de la dynamique de la session.

### **Confidentialité et communication**

« COACH CENTER », le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par « COACH CENTER » au Client. « COACH CENTER » s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par « COACH CENTER » comme client de ses formations. À cet effet, le Client autorise « COACH CENTER » à mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, site internet, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

### **Protection et accès aux informations à caractère personnel**

L'organisme de formation s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de « COACH CENTER »
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : « COACH CENTER » ou par voie électronique à : « COACH CENTER ».

En particulier, « COACH CENTER » conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation. Enfin, « COACH CENTER » s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

### **Litiges**

Si une contestation ou un différend ne peuvent pas être réglés à l'amiable, le Tribunal de Nice sera seul compétent pour régler le litige.

Document actualisé le 03/04/2025