

Nos domaines de compétence

Les modules Relation Client (Institut SupMédiaCom) :

- Conseiller Service Client à Distance
 - > Relation client (émission et réception d'appels)
 - Techniques de vente
 - Prise de rendez-vous téléphonique
 - Télécouvrement
 - Communication interpersonnelle
 - Comportements professionnels
 - Couplage téléphonie informatique
 - Gestion du stress et des conflits
 - Gestion des comportements
 - Prévention, santé
- Superviseur et responsable de plateau
 - > L'environnement des centres
 - Outils et technologies utilisées
 - Cadre réglementaire
 - > Le management
 - Organisation de la fonction
 - Techniques d'animation et de communication interpersonnelle
 - Pilotage de la performance
 - Coaching des équipiers
 - Leadership

Les modules Management et Superviseurs :

- Management
- Coaching
- Management de la performance
- Gestion de la qualité de service
- Techniques de vente
- Conduite de réunion
- Conduite de projet
- Management des organisations
- Conduite du changement...

- Et aussi
- Gestion et management
 - Marketing
 - Finances
 - Ressources Humaines
 - Droit
 - Economie...

Les modules Techniques Comportementales

- Parler en public
- Formation de formateur
- Entretien individuel
- Prise de décision et résolution de problème
- Créativité

Notre ambition : vos succès

Une caractéristique essentielle de nos formations réside dans la recherche permanente de l'équilibre entre l'acquisition de compétences techniques et le développement de qualités humaines afin de favoriser l'aptitude au leadership, de susciter la créativité et l'envie d'entreprendre, pour permettre des réalisations concrètes.

Il s'agit d'établir et de faire vivre une relation forte de proximité, favorisant une meilleure connaissance mutuelle, utile à la préparation de l'avenir. **Nous vous proposons des formations inter ou intra-entreprises, des programmes diplômants ou certifiants ainsi qu'un ensemble de modules spécialisés concernant des problématiques professionnelles variées.**

Nous avons enrichi notre offre en intégrant l'Institut SupMédiaCom (organisme de formation créé en 1998 à l'initiative des CCI locales) afin de répondre parfaitement aux besoins de formation des entreprises et des collectivités dans le domaine de la Relation Client. Nous avons formé à ce jour plus de 4000 collaborateurs et sommes agréés pour la délivrance du titre CSCD (Conseiller Service Client à Distance, Niveau IV).

Nous vous invitons également à faire part de vos besoins en matière de programmes de formation intra, destinés à vos salariés. Nos 18 consultants se tiennent à votre disposition pour élaborer une offre adaptée à vos attentes : formulation des objectifs, définition des contenus et des modalités pédagogiques, organisation pratique, accompagnement, etc.

Nous proposons également en formation **inter-entreprises**, des programmes diplômants (préparation des diplômes de l'ESC et de l'ISAM) ou certifiants (Brevet d'Aptitude Délivré par les Grandes Ecoles), ainsi qu'un ensemble de modules spécialisés concernant des problématiques professionnelles variées. Par ailleurs, dans le cadre du DIF, nous offrons également un ensemble de modules, principalement dans les domaines du leadership et des techniques comportementales. Enfin, nous sommes capables d'accompagner vos collaborateurs et managers dans la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

Nos programmes évoluent constamment pour prendre en compte les évolutions des métiers et des technologies. Notre ambition se résume en quelques mots : **'nous ferons tout pour vous accompagner vers de nouveaux succès'.**

**Chambre de Commerce et d'Industrie d'Amiens
Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie de Picardie
Conseil Régional de Picardie
Conseil Général de la Somme
Amiens Métropole**

18, place Saint-Michel - 80038 Amiens Cedex 1
Tél. : 33 (0)3 22 82 23 00 - Fax : 33 (0)3 22 82 24 00
www.supco-amiens.fr - information@supco-amiens.fr

a formation
tout au long de la vie
groupe sup de co
amiens / picardie
www.formationtoutaulongdelavie.com

2008 - Document non contractuel - Crédits photos: Cyrille Sbray - Association loi 1901 - Siret 418 019 246 00010 - Code APE 803 Z - TVA Intracommunautaire FR 40 418 019 246 - Conception et rédaction: 046



“ On n'arrête jamais d'apprendre sauf si on ne veut plus progresser. ”

■ Marie-Christine Rocher,
directrice des Ressources Humaines de Coriblis

Formation Continue du Groupe Sup de Co Amiens Picardie

a formation
tout au long de la vie
groupe sup de co
amiens / picardie
www.formationtoutaulongdelavie.com



“ Nous sommes 18 consultants avec une obsession : vous rendre meilleur. ”

■ Stéphane Carpentier, professeur permanent, marketing

Les formations ‘intra’

Nous ne les faisons pas comme tout le monde parce que vous n’êtes pas Madame ou Monsieur Tout-le-monde.

1 Nous partons de vous

Notre première différence, c’est de ne jamais vous oublier, savoir que vous êtes le point de départ et le point d’arrivée de nos formations, de vos formations. Nous allons à votre rencontre et nous opérons en fonction d’objectifs clairs :

- Inscrire la formation dans les perspectives et les objectifs de l’entreprise ainsi que dans ses réalités terrain,
- Mieux connaître la mission des participants : mode de fonctionnement, organisation, processus et outils,
- Définir les axes de progression de l’ensemble des participants par des entretiens individuels et collectifs,
- Personnaliser le projet et le plan pédagogique en fonction des besoins, attentes, profils des participants et de l’entreprise,
- Elaborer le travail de suivi et de coaching.

Ensuite, nous formalisons un rapport d’analyse pour l’élaboration de la formation :

- Recommandations,
- Plan de progression pédagogique,
- Plan de mise en place des modules de formation et des outils,
- Définition des bénéfices pour les participants et l’entreprise.

2 Nous ‘formations’ vos équipes

Notre deuxième différence, ce n’est pas juste la création d’un mot, c’est la création d’un concept innovant, une pédagogie du mouvement. Vous vous inscrivez dans l’action, nos formations aussi.

- Notre Formation Action est fondée sur des apports méthodologiques et une méthode active et participative. Des exercices d’applications, des jeux de rôle, des mises en situation terrain effectuées individuellement ou en groupe avec une rétroaction immédiate et positive... voilà quelques éléments de notre pédagogie qui permettent une meilleure et plus rapide appropriation. En résumé, nous transformons les connaissances acquises en comportements professionnels.

3 Nous sommes toujours là

Notre troisième différence, c’est de ne pas arrêter nos formations à la formation. Nous sommes à vos côtés pour garantir le suivi et la mise en œuvre des enseignements :

- Suivi sur le terrain permettant de valider les acquis et de parfaire la réponse aux attentes des participants et de l’entreprise,
- Validation de l’acquisition de nouveaux comportements dans le métier au quotidien,
- Mise en place d’indicateurs de performance, évaluation du retour sur investissement,
- Évaluation de la formation à chaud et à froid,
- Formation du personnel encadrant et mise en adéquation avec la formation dispensée au personnel,
- Accompagnement du personnel encadrant dans la définition des objectifs de progrès des collaborateurs et dans la mise en place des outils de suivi,

Notre assistance téléphonique vous répond encore 6 mois plus tard !

Nous vous proposons une assistance téléphonique pendant les 6 mois suivant la fin de vos formations. Nos formateurs répondent par mail ou par téléphone, aux questions et demandes de conseil formulées par le personnel encadrant et les participants. Un interlocuteur unique centralise vos questions et les répartit vers les formateurs les plus appropriés pour une réponse rapide, concrète et efficiente.

Aujourd’hui, demain, après-demain... nous formons vos équipes tout au long de leur vie

Entreprise	Formation Action
Adia	Relation client à distance
Amiens Métropole	Bureautique
ANPE Est	Coaching
ANPE Ouest	Management et organisation du travail
Caisse d’Épargne de Picardie	Produits et services bancaires
Cirano	Coaching
Coca-Cola	Relation Client à distance
Conseil Général de la Somme	Management
Coriolis Service	Formation de Formateur
CREPS (Centres d’Éducation Populaire et de Sport)	Management et leadership
Ecole Supérieure de Banque (Alger)	Master Banque et Finance
France Télécom	Formation de formateur
FTMS - FTM	Formation de formateur
Groupama Assurance	Communication
Groupama Banque	Outils et méthodes du management de la Relation Client
Intra Call Center	Management
Médiamétrie	Relation Client à distance
Nexans	Middle management
Port Autonome de Lomé (Togo)	Fidélisation
Serco	Relation client à distance
SNCF	Prise de parole et autonomie
SNCF	Développement de la Qualité de la Relation de Service
Société Générale	Audit et procédures

Nous vous accueillons sur notre campus classé au patrimoine mondial de l’UNESCO avec nos moyens à la pointe de la modernité.

- 9 amphithéâtres équipés de vidéo projecteurs
- 13 salles de cours et 19 salles de travail en groupe
- 250 postes informatiques multimédia en réseau
- 2 salles équipées en couplage Téléphonie / Informatique
- 13 serveurs supportant messagerie et bases de donnée, un serveur vidéo en ligne
- un espace langue, un centre de documentation et un centre de recherche en gestion
- Technologies Wifi et Citrix

Par ailleurs, la Formation Continue et l’Institut SupMédiaCom ont développé de nombreux partenariats :

- avec les collectivités locales pour le développement de formations diplômantes et l’accueil de nouvelles entreprises,
- avec l’AFRC (Association Française de la Relation Client) pour le développement de formations pratiques et l’organisation des casques d’or du SECA (Salon Européen des Centres d’Appels),
- avec l’AFPA (Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes) pour l’homologation de ses formations par le Ministère du travail, de l’emploi et de la solidarité,
- avec les associations de travailleurs handicapés.