DAWAN

Plan de la formation

www.dawan.fr

Formation Métiers du tertiaire

Durée :	2 jours (14 heures)
Tarifs inter-entreprise :	1 750,00 € HT (standard) 1 400,00 € HT (remisé)
Public :	Commerciaux ou Managers devant s'adapter au secteur du tertiaire
Pré-requis :	Notions fondamentales du vocabulaire métier - expérience commerciale
Objectifs :	Bien identifier les métiers et les rôles des différents services dans le tertiaire
Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.
Modalités d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
Référence :	COM102187-F
Note de satisfaction des participants:	4,56 / 5
Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73

Modalités d’accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

Les directions métiers

Direction générale
Maîtrise d'ouvrage
Processus métiers
Budgets et enjeux

Introduction aux secteurs du tertiaire

Comprendre la diversité des métiers (services, finance, assurance, commerce, santé, éducation).
Impact du secteur tertiaire sur l'économie, tendances actuelles et futures.

Compétences clés et environnement de travail

Compétences transversales : Communication, gestion du temps, travail d'équipe.
Adaptation au milieu professionnel : Comprendre les différentes cultures d'entreprise, éthique professionnelle, et gestion de la diversité.

Focus sur les métiers de la relation client

Principes de la relation client : Techniques de vente, gestion des réclamations, fidélisation.
Outils et technologies : CRM, réseaux sociaux, analyse de données pour un meilleur service client.

Gestion et administration des entreprises

Gestion administrative : Rôles clés, processus administratifs, outils de gestion.
Finance et comptabilité : Fondamentaux pour non-spécialistes, lecture des états financiers, budget et contrôle de gestion.

Ressources humaines et management

Gestion des ressources humaines : Recrutement, formation, évaluation, et développement de carrière.
Management d'équipe : Styles de leadership, motivation, gestion des conflits.

Marketing et communication

Stratégies de marketing : Fondamentaux du marketing, marketing digital, étude de marché.
Communication d'entreprise : Communication interne et externe, gestion de la marque et de la réputation.

Nouvelles technologies et impact sur les métiers du tertiaire

Digitalisation des services : Impact des technologies numériques sur les métiers du tertiaire.
Innovation et entrepreneuriat : Identifier les opportunités de développement de nouveaux services ou produits.

Sécurité, législation et éthique

Cadre légal et réglementaire : Connaître les principales réglementations affectant le secteur tertiaire.
Sécurité et santé au travail : Importance, bonnes pratiques, prévention des risques.

Projet et cas pratiques

Mise en situation et études de cas : Application pratique des connaissances acquises à des situations fictives
Préparation de projet : En groupe, travailler sur un projet impliquant la planification et la mise en œuvre d'une solution de service.

Présentation des projets et conclusion

Présentation des projets de groupe : chaque groupe présente son travail, reçoit des feedbacks.
Récapitulatif et perspectives de carrière : Discussion sur les carrières dans le secteur tertiaire, conseils pour le développement professionnel.