

## Programme de formation professionnelle

### Utilisez votre culture d'entreprise comme facilitateur de performance

Durée (présentiel/distanciel)	14 heures
Nombre de places	10
Nombre minimum d'inscrits	4

#### Présentation générale :

Les attentes des clients au sein des établissements de service évoluent. Aussi, ces établissements ont plus que jamais besoin d'augmenter leur chiffre d'affaires à travers le développement de leur notoriété, un management et une organisation optimisés ou encore une qualité de service exceptionnelle voire différenciante. Aussi, le besoin de fidéliser sa clientèle est désormais prépondérant, principalement dans le secteur de l'Hôtellerie Restauration et du Tourisme. L'objectif de ce parcours de formation est de permettre aux participants de monter en compétences et de gagner en sérénité dans leurs missions quotidiennes en cohérence avec les standards de l'établissement.

#### Objectifs :

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- S'approprier et transmettre la vision actuelle de l'établissement
- Influencer la performance grâce à la culture d'entreprise
- Attirer et retenir les collaborateurs qui partagent la culture
- Améliorer leur capacité d'agilité à la suite de la crise
- Faire de la culture un facteur de fidélisation client
- Gagner en autonomie et en responsabilité opérationnelle

#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Communiquer d'une manière plus efficace au sein de leurs équipes
- Diffuser et entretenir la culture de l'établissement
- Comprendre les enjeux de la culture sur la performance pour agir en conséquence
- Intégrer la culture au parcours client
- Rythmer le parcours collaborateur en cohérence avec la culture

#### Programme :

##### Introduction de la formation

- Présentation du formateur
- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes précises des participants

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

### Bien comprendre la culture d'entreprise

- Définition de l'entreprise
- Définition de la culture d'entreprise
- Composition de la culture d'entreprise : Raison d'être, valeurs, passé, stratégie et proposition différenciante

### Les composantes visibles de la culture d'entreprise

### L'influence de la culture d'entreprise sur la vie de l'entreprise

### La culture d'entreprise au service de la stratégie

### Comment mettre en lumière sa culture d'entreprise ?

### Comment entretenir sa culture d'entreprise ?

### Comment diffuser sa culture d'entreprise ?

### Comment l'utiliser dans :

- Le parcours collaborateur
- Le parcours client
- La communication
- La détermination d'objectifs
- La prise de décisions stratégiques

### Exercices de mise en pratique

### Bilan de la formation

- Retour sur les attentes des stagiaires
- Bilan et conclusion de la formation

## **Moyens pédagogiques :**

Brainstorming, mises en situation, cas pratiques, ...

Un support de formation sera partagé à l'ensemble des participants.

## **Équipements nécessaires :**

La formation se déroulera dans les locaux de l'entité bénéficiaire qui mettra à disposition du formateur une salle de formation, un vidéoprojecteur, un paperboard ou tableau blanc, ainsi qu'un câble HDMI, sinon en distanciel. Le formateur utilise des Google Slides / Powerpoint, vidéos et cas pratiques réels.

## **Type de public :**

Tout employé d'une organisation désirant développer son appropriation et sa mise en pratique de la culture d'entreprise de

---

**FORMAGORA Sarl** - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.

N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

l'établissement au sein duquel il évolue.

**Accessibilité :** Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

**Délai d'accès :** L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

**Mesures sanitaires :** Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans le contexte de la pandémie de la COVID-19. Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

## Prérequis :

Avoir une expérience préalable au sein d'un établissement de service et être motivé.

## Méthodes pédagogiques :

Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives. Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation. Les cas pratiques, issus de cas réels, sont réalisés aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges. Débriefing individuel et collectif

## Évaluation, modalités d'évaluation & sanctions :

### Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation de positionnement sur les compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales ou écrites seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz (ou autre méthode d'évaluation) est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

### Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.
- 6 semaines après la fin de la formation, une évaluation à froid est réalisée par les participants.
- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

### Validation et certification :

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.

---

**FORMAGORA Sarl** - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.

N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

## Références du formateur :

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

## Indicateurs de satisfaction et de performance :

### INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE \*

- Nombre de stagiaires formés en 2021 : N/A
  - Satisfaction globale moyenne : N/A /10
  - Note générale de la formation : N/A /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : N/A /10

*\* Nos formations sont créées, et réalisées sur mesure, ce qui explique qu'il n'y ait pas de données pour ce programme*

### INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX \*

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2020/2021 : 510
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2020/2021 : 198
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 308 évaluations
  - Satisfaction globale moyenne : 9,43 /10
  - Note générale de la formation : 9,25 /10
  - Préparation et organisation de la formation : 9,13 /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,86 /10

*\* Toutes formations confondues*