

ACCES COMPETENCES

CATALOGUE

2025-2026

DONNE DU SENS À VOTRE TRANSFORMATION

Sommaire

1 Efficacité professionnelle

2 Développement personnel

3 Communication orale

4 Communication écrite

5 Métier de la formation

6 BTS Gestion de la PME

Nos tarifs

Contact



Efficacité professionnelle

FORMATIONS

- 1 Analyser et traiter les réclamation clients
- 2 Gérer son temps et ses priorités pour alléger sa charge mentale
- 3 Sortir gagnant-gagnant des situations conflictuelles
- 4 Gestion de stress



Efficacité professionnelle



1 ANALYSER ET TRAITER LES RECLAMATIONS CLIENTS

Comprendre les réclamations clients :

- Qui sont les réclamants ? Leurs attentes ?
- Comment analyser les réclamations ?
- Et après...

Traiter les réclamations à l'oral :

- De la relation réactionnelle à la relation relationnelle.
- Adapter sa posture et gérer l'agressivité
- Mener l'entretien sans le subir et savoir négocier

Traiter les réclamations à l'écrit :

- Définir son objectif et adapter sa réponse
- Gagner en crédibilité

OBJECTIFS

- Identifier la nature des réclamations et les analyser
- Apporter une réponse constructive et fidéliser ses clients.
- Améliorer la performance de ses réponses

PRÉ REQUIS

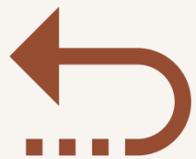
- Savoir lire, écrire et compter
- Connaître Excel (bases)

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures



Efficacité professionnelle



2 GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS POUR ALLÉGER SA CHARGE MENTALE

Comprendre la notion de charge mentale :

- Identifier et comprendre la charge mentale. Comment se manifeste-t-elle ?
- Gérer la charge mentale grâce des outils issus des neurosciences

Les voleurs de temps.

- Les facteurs de perturbation
- Identifier les voleurs de temps et y remédier

Gagner en efficacité :

- Apprendre à s'organiser
- Gérer sa boîte mail

OBJECTIFS

- Apprendre à structurer une journée de travail, à gérer ses priorités et à structurer son bureau et environnement de travail
- Optimiser son temps

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire et compter
- Connaître Excel (bases)

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures



Efficacité professionnelle

3 SORTIR GAGNANT-GAGNANT DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Comprendre la notion de conflit :

- Définition et étapes
- Comprendre l'origine des conflits.
- La responsabilité de chacun

Les bases de la communication

- Les piliers de la communication
- L'écoute active et l'assertivité

Sortir du conflit

- Quand on est acteur du conflit
- Quand on est médiateur

OBJECTIFS

- Comprendre son propre fonctionnement, ses émotions,
- Prévenir les conflits par sa posture et sa communication,
- Limiter l'impact des conflits sur la vie de l'entreprise.

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Efficacité professionnelle



4 GESTION DE STRESS

Humain avant tout :

- Les déclencheurs
- L'intelligence du stress
- Les 3 phases de stress

Les injonctions inconscientes

- Définitions et rôles
- Remédiation

Gérer le stress

- Techniques de gestion
- Découvertes des outils issus des neurosciences
- Mettre en place sa propre stratégie

OBJECTIFS

- Gagner en aisance dans sa vie professionnelle et personnelle.
- Vivre en harmonie avec les autres

PRÉ REQUIS

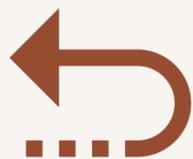
- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 2 jours



Développement personnel

FORMATIONS

1

S'affirmer dans sa communication

2

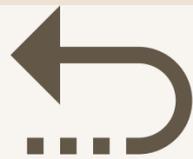
Sensibilisation à la Communication Non Violente

3

Confiance en soi

4

Estime de soi



Développement personnel



4 S'AFFIRMER DANS SA COMMUNICATION

Humain avant tout :

- Se connaître soi-même
- La force de l'empathie

L'assertivité :

- Définition
- Le triangle dramatique de Karpman
- Les rapports dans un groupe

Développer une communication assertive :

- La posture assertive
- S'appuyer sur la Communication Non Verbale

OBJECTIFS

- Gagner en aisance et en confiance en soi.
- Apprendre à mieux communiquer.
- Sortir de l'illusion de transparence

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Développement personnel



4 SENSIBILISATION À LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

Les bases de la communication :

- Définition
- Compréhension des problèmes liés à la communication

Comprendre la communication aliénante

La Communication Non Violente :

- De la communication réactionnelle à la communication relationnelle
- OSBD
- Vers un changement de posture

OBJECTIFS

- Gagner en aisance et en confiance en soi.
- Apprendre à mieux communiquer.
- Sortir de l'illusion de transparence

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Développement personnel



4 CONFIANCE EN SOI

Humain avant tout :

- Compréhension et fondement de la confiance en soi

Apprendre à se connaître :

- Comprendre ses mécanismes pour mieux agir
- A la découverte de nos injonctions inscrites

Développer sa confiance en soi :

- Changer de posture
- Accepter pour mieux avancer
- L'Approche Neuro Comportementale et ses outils au service de la confiance en soi.

OBJECTIFS

- Gagner en aisance et en confiance en soi.
- Apprendre à mieux communiquer.
- Sortir de l'illusion de transparence

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 7 heures

Développement personnel



4 ESTIME DE SOI

Humain avant tout :

- Compréhension et fondement de l'estime de soi

Les valeurs

L'impact de notre environnement sur l'estime de soi

- Les injonctions inconscientes

Développer son estime de soi :

- Renforcer l'estime de soi
- L'Approche Neuro Comportementale et ses outils au service de la confiance en soi.

OBJECTIFS

- Gagner en aisance et en confiance en soi.
- Apprendre à mieux communiquer.
- Sortir de l'illusion de transparence

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 7 heures

Communication orale

FORMATIONS

1

Prise de parole en public

2

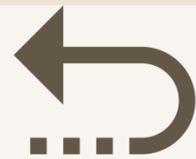
Mieux communiquer en entreprise grâce au théâtre d'impro

3

Conduite de réunion

4

Développer son pouvoir de conviction



Communication orale



4 PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

Les bases de la communication :

- L'évolution du schéma de communication
- Les déperditions
- Communication verbale / non-verbale

La préparation de l'intervention :

- Définir le fond, la forme, les enjeux
- Appréhender son public et préparer les objections
- Maîtriser son trac

L'intervention et techniques de prise de parole en public :

- Le théâtre au service de la prise de parole

OBJECTIFS

- Gagner en aisance et en efficacité
- Savoir préparer ses interventions orales
- Gagner en charisme

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DURÉE

- 14 heures

Communication orale



4 MIEUX COMMUNIQUER EN ENTREPRISE GRÂCE AU THÉÂTRE D'IMPRO

Préparation

- Travail de relaxation et de respiration
- Travail d'articulation
- Lâcher prise

Jouer au sein d'un contexte

- Faire équipe et être leader d'un groupe
- Découvrir l'avantage des contraintes

Découverte du théâtre d'improvisation et mise en pratique :

- Exercices de contact / verbal et non verbal (corps, idées, émotions)

OBJECTIFS

- Gagner en confiance et croire en sa créativité
- Développer son sens de l'écoute et sa capacité d'adaptation
- Faire face aux imprévus

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DURÉE

- 14 heures

Communication orale



4 CONDUITE DE REUNION

Les bases de la communication et techniques

La préparation de la réunion :

- Définir le fond, la forme, les enjeux
- Appréhender son public et préparer les objections
- Déterminer le type de réunion
- Ordre du jour et outils

L'animation de réunion

La préparation de la réunion :

- Feed back des intervenants, Décisions collectives, compte-rendu
- Evaluer et inscrire la réunion dans une amélioration continue.

OBJECTIFS

- Optimisation dans la conduite de réunions
- Développer son sens de l'écoute et sa capacité d'adaptation
- Faire face aux imprévus

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Communication orale



4 DÉVELOPPER SON POUVOIR DE CONVICTION

La première impression

Connaître son interlocuteur

L'art de se mettre en phase avec son interlocuteur

Ecouter ou être écouté

Préparer ses arguments

Obtenir sans imposer

Une question d'éthique

OBJECTIFS

- Gagner en confiance et croire en sa créativité
- Développer son sens de l'écoute et sa capacité d'adaptation
- Faire face aux imprévus

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

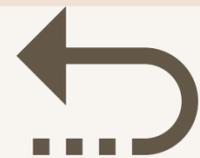
Communication écrite

FORMATIONS

1 Les écrits professionnels - bases

2 Convaincre à l'écrit

3 Remise à niveau en orthographe



Communication écrite



4 ECRITS PROFESSIONNELS

Rédaction de courriers

- Règles de base
- Préparation et rédaction de courrier

Rédaction de mails

- Règles de base
- Préparation et rédaction

Rédaction de notes d'information et notes de service

- Règles de base
- Préparation et rédaction

OBJECTIFS

- Être capable de rédiger des écrits clairs et efficaces.
- Améliorer la performance de ses écrits
- Posséder les règles de bases en orthographe et grammaire.

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire
- Posséder les règles de bases en orthographe et grammaire.

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Communication écrite



4 CONVAINCRE À L'ÉCRIT

Avant la rédaction

- Définir son objectif et identifier son interlocuteur
- Etablir des arguments solides
- Clarifier ses idées et établir un plan.

Pendant la rédaction

- Affiner son style et trouver le mot juste
- Finaliser sa communication

Après la rédaction

- Se relire, se corriger et améliorer l'efficacité de son document

OBJECTIFS

- Être capable de rédiger des écrits clairs et efficaces.
- Améliorer la performance de ses écrits
- Posséder les règles de bases en orthographe et grammaire.

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire
- Posséder les règles de bases en orthographe et grammaire.

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Communication écrite



4 REMISE À NIVEAU EN ORTHOGRAPHE

Améliorer son orthographe courante

- Nature des mots, fonction et accords, Homophones, -é ou er, Chiffres et accords, La double consonne, Singulier ou pluriel, Tout / Tous, Mots invariables, Adjectifs qualificatifs et leurs accords, Les couleurs et leurs accords

L'orthographe grammaticale

- Les verbes, savoirs essentiels, Les auxiliaires, Les verbes pronominaux
- Conjugaison aux temps courants

Finaliser ses écrits

- Se relire et auto-correction
- La ponctuation

OBJECTIFS

- Maîtriser les principales difficultés orthographiques.
- Savoir se relire et s'auto-corriger
- Gagner en confiance et en facilité.

PRÉ REQUIS

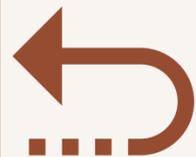
- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DURÉE

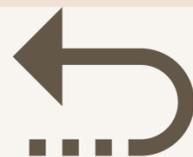
- 14 heures



Métier de la formation

FORMATIONS

- 1 Animer une séance de formation
- 2 Sensibilisation aux troubles "dYS" et autisme léger -
Remédiation aux difficultés individuelles d'apprentissage
- 3 S'appuyer sur la ludopédagogie pour animer ses formations
- 4 Optimiser ses formations avec des outils interactifs



Métier de la formation



4 ANIMER UNE SEANCE DE FORMATION

S'approprier un scénario pédagogique et des activités d'apprentissage :

- Comprendre les attendus et préparer sa séance en définissant l'objectif opérationnel, le scénario pédagogique détaillé, en travaillant sur le contenu...

Animer une situation d'apprentissage en présentiel

- La posture du formateur
- L'animation ou l'art de ne pas ennuyer son public
- Les outils interactifs
- Les feeds-backs

Evaluer des acquis en présentiel

OBJECTIFS

- Apprendre à préparer et construire sa séance pour optimiser l'apprentissage de ses apprenants
- Comprendre l'importance du positionnement de départ, de l'écoute active, des feeds backs et des évaluations

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Métier de la formation



4 REMÉDIATION AUX DIFFICULTÉS INDIVIDUELLES D'APPRENTISSAGE - TROUBLES DYS ET TSA LÉGER

Les difficultés d'apprentissage

- Repérer les difficultés d'apprentissage
- Illettrisme, Troubles Neuro Développementaux (Dys et TSA léger)
- Impact sur l'estime de soi

Diagnostic et remédiation

- Acteurs
- Accompagnement et communication
- Gestion du stress
- Posture à adopter

OBJECTIFS

- Comprendre les difficultés des apprenants pour mettre en place des moyens pédagogiques adaptés.

PRÉ REQUIS

- Avoir déjà animé des formations
- Avoir exercé comme professionnels de l'éducation

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures



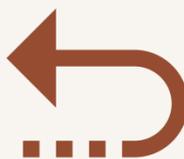
Métier de la formation



4 S'APPUYER SUR LA LUDOPÉDAGOGIE POUR ANIMER SES FORMATIONS

Avant la mise en place du jeu :

- Déterminer le thème et le/les objectifs opérationnel(s)
- Préparation du séquençage

 Choisir les outils pour créer de l'interaction entre les participants et favoriser l'intelligence collective

Création du jeu :

- Créer de toutes pièces ou récupérer des outils

Feeds backs des participants

OBJECTIFS

- Réussir ses animations de formation grâce à la ludopédagogie
- Choisir les bons outils

PRÉ REQUIS

- Avoir déjà animé des formations
- Avoir exercé comme professionnels de l'éducation

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Métier de la formation



4 OPTIMISER SES FORMATIONS AVEC DES OUTILS INTERACTIFS

L'importance de l'interaction dans l'animation de formations

Prise en compte de la chrono biologie

Des outils innovants :

- CANVA
- GENIALLY
- QRuiz
- Kahoot
- Vocaroo
- Wooclap

Retour d'expériences sur la mise en place de ces outils

OBJECTIFS

- Gagner en confiance et en facilité dans la transmission
- Rendre ses séances attractives

PRÉ REQUIS

- Savoir lire, écrire

EFFECTIFS

- 5 à 12 personnes

DUREE

- 14 heures

Préparation au BTS Gestion de la PME

FORMATIONS

- 1 Culture générale et expression
- 2 Gestion de la relation Client/Fournisseur
- 3 Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME
- 4 Bases de la gestion en Ressources Humaines
- 5 Gestion des risques en entreprise



Nos tarifs

Intervention dans l'Eure :

Formations de 2 jours

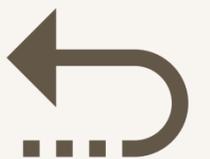
- INTRA : 2500€ Net de taxes
- INTER : 900€ Net de taxes par personne

Formations de 3 jours

- INTRA : 3000€ Net de taxes
- INTER : 1350€ Net de taxes par personne

Intervention hors département de l'Eure :

- Frais de déplacement en supplément.



Chacune de ces formations peut être adaptée en fonction de vos besoins, cela concerne le contenu, le rythme ou le lieu.

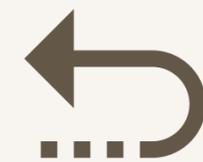
Par exemple :

Pour des personnes en situation de handicap, des sessions en demi-journée peuvent être prises en compte.

Un devis personnalisé est transmis sur demande.

ACCES COMPETENCES est une entreprise soucieuse de répondre aux besoins de chacun. Le public en situation de handicap est le bienvenu dans nos formations. L'équipe d'ACCES COMPETENCES est formée et sensibilisée aux situations de chacun. Nous sommes conscients que l'on peut toujours faire mieux, aussi un partenariat a été mis en place avec la Ressource Formation Handicap qui a pour mission de :

- Nous aider dans la réflexion et/ou la mise en place de moyens de compensation afin de sécuriser les parcours de formation.
- Nous aider à penser et organiser l'accessibilité aux formations (organisationnelle, technique, pédagogique...).



Pour toutes questions :

