



Version du 02/09/2024



ÉCOLE DE LA RÉUSSITE

Programme de formation Chargé(e) d'affaires en recrutement

Fiche RNCP 34411 <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34411/>

Public : Toute personne souhaitant devenir de Chargé(e) d'affaires en recrutement

Pré requis : Aucun pré requis

Durée : 203 heures - Pendant sept mois, vous alternez les semaines de formation et de mises en pratique.

Méthodes pédagogiques : Méthode magistrale, échanges avec les participants

Moyens pédagogiques : Support stagiaire, présentation Powerpoint

Validation : Une validation des acquis sera effectuée après chaque séquence et une validation de l'ensemble de la formation sera réalisée à la fin du parcours. Tout au long de votre parcours, nous organisons des examens pour s'assurer que vous disposiez de toutes les connaissances indispensables pour réussir votre aventure.

Attestation : Une attestation de stage précisant notamment la nature, les acquis et la durée de la session sera remise à chaque participant, à l'issue de la formation

Modalités d'inscription et délais d'accès : Sur dossier validé minimum 1 mois avant le début de la formation (Dossier + Entretien).

Vous êtes en situation de Handicap, contactez Charlène DELIAS notre référente Handicap afin d'étudier les modalités et de décider ensemble des moyens à mettre en œuvre pour vous permettre de suivre au mieux l'ensemble du parcours.

Objectifs :

Le chargé d'affaires en recrutement accompagne les entreprises dans la recherche de collaborateurs. Il ou elle conseille sur le bon choix et sur la bonne évaluation des candidats. Il ou elle exerce trois activités principales distinctes mais complémentaires : activité commerciales, activité liée au recrutement et au suivi des intérimaires, activité administrative.

Activités visées :

Le titulaire de la certification développe son activité de recrutement d'intérim sur sa zone de chalandise, spécialisé sur un métier / corps de métier spécifique. Les chargés d'affaires en recrutement sont des professionnels polyvalents du recrutement et de la mise en cohérence entre des salariés et les besoins identifiés des organisations, entreprises, structures utilisatrices.

- Activités et tâches commerciales : gérer des activités commerciales
- Activités et tâches liées au recrutement et au suivi des intérimaires : gérer les recrutements et le suivi des salariés intérimaires
- Activités et tâches administratives : gérer les opérations administratives liées au travail temporaire.



Version du 02/09/2024

Compétences attestées :

- Sélectionner des profils intérimaires qualifiés, dont les compétences sont adaptées aux besoins de l'Entreprise Utilisatrice (déléguer le « bon intérimaire » sur le poste proposé) ;
- Prospecter les entreprises d'un secteur géographique et/ou un secteur d'activité donné dans l'optique d'identifier leurs besoins en personnel : postes proposés, profils recherchés (développement de portefeuille)
- Assurer le suivi des Entreprises Utilisatrices afin d'identifier leurs besoins ou d'anticiper l'évolution de leurs besoins (gestion de portefeuille) ;
- Effectuer les prises de commande clients (appels entrants) et fournir dans les plus brefs délais un profil intérimaire adapté ;
- Négocier l'offre commerciale avec le client/prospect en cherchant à optimiser le prix de vente (rapport coefficient de délégation/marge brute de l'agence) ;
- Diffuser des profils intérimaires qualifiés et adaptés aux besoins des clients/prospects par le biais de divers supports média : fax, mailing ;
- Conseiller les Entreprises Utilisatrices sur la réglementation en matière de sécurité et la législation du travail temporaire ;
- Trouver une issue favorable aux litiges clients et alerter le Directeur d'Agence H/F si ces modalités n'aboutissent pas à la résolution du litige ;
- Entretenir des relations constructives et opportunes avec les prospects et les entreprises clientes tout en véhiculant les valeurs de l'entreprise (qualité des contacts entreprise = stratégie de fidélisation) ;
- Développer des partenariats avec des structures du bassin d'emploi sur lequel il intervient : écoles, associations sportives, corporations - Rendre compte de son activité à son Directeur d'Agence H/F (Reporting).
- Accueillir et recruter les candidats intérimaires dans le cadre d'un entretien d'embauche afin de détecter leur potentiel par le biais d'une évaluation rapide de leur compétences techniques (compétences métier) et de leur savoir-être (attitude) ;
- Assurer la continuité et le suivi des missions intérimaires (conditions de travail, conformité de la mission au profil intérimaire) et du planning intérimaires (poursuite ou fin de mission) ;
- Exploiter toutes les sources internes (vivier de candidats) et externes (recherche internet, accès à des cvthèques, publication d'offres d'emploi) susceptibles de fournir des intérimaires (Sourcing) ;
- Rechercher des profils intérimaires experts sur des métiers en tension par sa bonne connaissance du secteur d'activité (jargon technique, évolution des exigences métiers) ;
- Apporter une réponse appropriée aux réclamations intérimaires et alerter le Directeur d'Agence H/F si ces explications ne suffisent pas à résoudre le différend ;
- Entretenir des relations à la fois emphatiques et professionnelles avec les intérimaires tout en véhiculant les valeurs de l'entreprise (qualité des contacts intérimaire = stratégie de différenciation).
- Établir les contrats intérimaires et veiller au retour des contrats signés ;
- Effectuer les déclarations administratives notamment les Déclarations Préalables à l'Embauche (DPAE) intérimaires ;
- Assurer le suivi des heures et saisir les éléments de pré-paie : relance relevée d'heures, saisie des heures, absences et éléments variables dans le logiciel de gestion (Tempo® par exemple), classement des relevés d'heures ;
- Gérer les demandes d'acompte intérimaire dans les limites autorisées : établir les acomptes et les communiquer au service dédié ;



Version du 02/09/2024

- Assurer la gestion et le suivi des arrêts maladie, des accidents du travail ou de trajet et des maladies professionnelles intérimaires : déclaration d'accident, attestation de salaire, dossier prévoyance et indemnités complémentaires ;
- Assurer l'organisation et le suivi administratif des sessions de formation intérimaires : inscription des participants, établissement de la convention avec l'organisme de formation, transfert des dossiers formation complets au service compétent ;
- Assurer le suivi de la facturation et veiller à la disponibilité de l'encours en collaboration avec le Chargé de recouvrement H/F : relance des factures impayées des Entreprises Utilisatrices, contrôle des balances ;
- Collaborer aux tâches administratives et au fonctionnement habituel de l'agence : réception, tri et dispatch du courrier, commande des fournitures de bureau et des Equipements de Protection Individuelle (EPI) intérimaire, classement et archivage des documents.

Modalités d'évaluation :

Évaluations du tuteur de stage en milieu professionnel.

Dossier professionnel

Mises en situation (simulation entretien de vente / entretien de recrutement)

Études de cas

Cette formation se découpe en 3 blocs de compétences :

- **RNCP34411BC01**
Gérer les activités commerciales liées au travail temporaire
- **RNCP34411BC02**
Gérer les activités de recrutements et de suivis des intérimaires
- **RNCP34411BC03**
Gérer les opérations administratives liées au travail temporaire (gestion de l'agence, gestion des contrats de travail)

Chaque bloc de compétences validé fait l'objet de l'attribution d'une attestation de capacités acquises et la validation de l'ensemble des blocs permet l'acquisition de la certification professionnelle

Passerelle :

Aucune

Secteurs d'activités :

Entreprises de travail temporaire ; Secteur Intérimaire, Cabinet de recrutement, quel que soit la taille ou le secteur d'activité.

Type d'emplois accessibles :

Chargé(e) d'affaire en recrutement - Chargé(e) de recrutement - Consultant en Intérim et métiers de l'emploi
- Consultant en agences de l'emploi



Version du 02/09/2024

Année d'obtention de la certification	Nombre de stagiaires en début de parcours	Nombre de stagiaires en fin de parcours	Nombre de stagiaires présents aux examens	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae (Candidat libre)	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)
2023/2024	16	11	9	9	0	
2022/2023	13	6	6	6	1	100 %
2021/2022	15	12	12	11	0	83.33 %
2020	13	12	12	12	0	100 %
2019	8	8	8	8	0	100 %
2018	6	6	6	5	0	100 %
2017	5	5	5	5	0	100 %
2016	7	7	7	6	0	86%



PROGRAMMES

-

SEMAINE 1



Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06

LIP Academy - 18 Impasse de l'Asphalte - 69007 Lyon

SIREN : 812724938 - <https://www.lip-academy.com/>

Enjeux :

Prise en main du logiciel
Cévéo : gestion
candidats et clients.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de
son ordinateur portable.

Durée :

1 jour soit 7h

Animation :

Formateurs experts en
formation et
accompagnement des
agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous
consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques**Les apprenants seront en capacité de :**

- Comprendre et utiliser les bases du logiciel
- Maîtriser la gestion candidats et les fichiers clients/prospects.

Contenu**Présentation de l'historique et l'ergonomie du logiciel
Tempo****Gestion des Candidats et spécificités de la fiche CV :**

- Rappel des règles d'intégration des CV
- Les différents onglets de la fiche CV
- Compléter la fiche créée par l'océrisation
- Les Qualifications
- Les autres onglets
- Créer une recherche de profil et sauvegarder la requête
- Envoyer un SMS ou un mail à un ou plusieurs candidats
- Envoyer un ou plusieurs CV en proposition active
- Retrouver l'historique des Propositions actives faites sur un CV
- Gérer les couleurs de la fiche CV
- Passer un CV en « Inactif »

**La fiche client / Prospect (projection Cévéo sur
écran):**

- Les différents onglets de la fiche client / Prospect
- L'intérêt de l'onglet Profils Recherchés
- L'importance de l'onglet Interlocuteurs
- Créer une recherche de profil Client / Prospect et sauvegarder la requête
- L'onglet « Adéquations »
- L'onglet « Tâche »
- L'onglet « Messages »
- L'onglet « Propositions actives »
- Mettre un client en « Archivé »

**Rechercher un candidat pour un client/prospect
donné :**

Explication du module « Recherche de Candidats »

Comment utiliser la « Tournée des Clients » :

Choisir son point de départ
Analyser le résultat
Préparer ses visites.

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**

Enjeux :

Prise en main du logiciel
Cévéo : gestion
candidats et clients.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de
son ordinateur portable.

Durée :

1 jour soit 7h

Animation :

Formateurs experts en
formation et
accompagnement des
agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous
consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles.
- **Validation des acquis** : mise en situation réelle.
- **Evaluation des acquis** via quiz sous Rise Up
- **Evaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous Rise Up

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**



LIP Academy – 18 Impasse de l'Asphalte - 69007 Lyon

SIREN : 812724938 – <https://www.lip-academy.com/>

Enjeux :

Maîtrise de l'offre de service Groupe LIP.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Avoir son Book Commercial.

Durée :

1 jour soit 7h

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Connaître et maîtriser l'offre de services Groupe LIP, permettant de répondre aux attentes des clients et candidats.

Contenu

Marché des agences d'emploi en France, Segmentation, Objectifs Groupe LIP

Offre de service Groupe LIP

Spécialisation Zone de Chalandise Polyvalence

Outils à disposition

Cible client : CEVEO : Outils de gestion de la Relation Client

Cible Candidat : CEVEO : Outils de gestion de la Relation candidat

LIP WORKPLACE : Base de données documentaire LIP

Fidélisation

Accompagnement personnalisé

Organisation et valeurs

Avantages et évènements

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles

- **Validation des acquis** : mise en situation réelle.

- **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp

- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**

Enjeux :

Être en capacité de créer un fichier prospect quantitatif et qualitatif.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Avoir un fichier à qualifier format Excel.
Être en possession de son ordinateur, téléphone portable et agenda Outlook.

Durée :

1 jour soit 7h

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- **Identifier** des cibles commerciales
- **Qualifier** un fichier commercial par téléphone
- Utiliser les **sources** d'informations à leur disposition
- Créer et entretenir des fichiers sous **CEVEO**

Contenu

- **Réaliser un fichier** à qualifier via l'utilisation de logiciels partenaires Groupe LIP (Corporama, VecteurPlus, La Bonne Boîte)
- Les **autres sources** d'informations
- **Réaliser un appel de qualification** : Les 5 phases de l'appel de qualification, les informations nécessaires à obtenir
- **Créer une fiche prospect** sous CEVEO, identification du collaborateur, stratégie commerciale à appliquer selon potentiel
- **Reporter les informations** obtenues sous le logiciel CEVEO

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles
- **Validation des acquis** : mise en situation réelle
- **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp
- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**

Enjeux :

Maîtriser la législation du travail temporaire.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de son ordinateur.

Durée :

1 jour soit 7h.

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Obtenir les **connaissances nécessaires** en législation du travail temporaire afin d'éviter les risques inspection du travail et URSAAF.

Contenu

La relation **tripartite**

Les **formalités préalables à l'embauche** d'un intérimaire

La **rédaction** des contrats

La **gestion** des contrats de mission

La **gestion** de la paie des intérimaires

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles
 - **Validation des acquis** : mise en situation réelle
 - **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp
 - **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06



PROGRAMMES

-

SEMAINE 2



Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06

LIP Academy - 18 Impasse de l'Asphalte - 69007 Lyon

SIREN : 812724938 - <https://www.lip-academy.com/>

Enjeux :

Être en capacité de sourcer et recruter du personnel avec les moyens et outils à disposition.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Maîtriser les outils et KPI du collaborateur LIP.

Durée :

2 jours soit 14h

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés - Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Maîtriser les **outils** et **méthodes** permettant de **mieux recruter** et **mieux déléguer** du personnel auprès d'une **cible de clients** et **prospects spécialisés**.

Contenu

Prendre une commande client **complète et pertinente**

Réaliser une offre d'emploi **attractive**

Savoir **utiliser** les CVthèques

Mener un **entretien** de recrutement

Les 25 critères de **discrimination**

Préparer une proposition active de candidat

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles
 - **Validation des acquis** : mise en situation réelle
 - **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp
 - **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06

Enjeux :

Maîtrise de l'envoi de candidature et relance par téléphone : monter un planning.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Avoir un fichier qualifié sous CRM CEVEO, 2 CV de candidats. Être en possession de son ordinateur, téléphone portable et agenda Outlook.

Durée :

1 jour soit 7h

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Réaliser des **propositions de candidats** par mail **quantitatives** et **attractives**, et **relancer par téléphone** afin de placer son candidat et monter un planning.

Contenu

PA : Proposition Active

- Les outils de la PA
- Importance des PA

PA Mail

- Analyse de la candidature
- Choix de modèle de PA : rendre une PA attractive
- Modifier un CV sur CEVEO
- Océrisation du CV modifié sur CEVEO

PA Téléphonique

- Objectif principal de la PA Téléphonique
- Phrase d'accroche
- Objections & traitement

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles

- **Validation des acquis** : mise en situation réelle

- **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp

- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06

Enjeux :

Optimiser ses résultats en **prise de rdv par téléphone cible prospects**.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Avoir un fichier qualifié sous **CRM CEVEO**. Être en possession de son ordinateur, téléphone portable et agenda Outlook

Durée :

1 jour soit 7h

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques**Les apprenants seront en capacité de :**

- **Prendre des RDV** par téléphone
- **Préparer un RDV** commercial
- Utiliser les **sources** d'informations à disposition

Contenu

Etude de la **cible** de prise de RDV

Intérêt

Travail sur la **phrase d'accroche**

Travail sur le **traitement des objections**

Travail sur la prise de **RDV**

Préparation au RDV Commercial

Réflexion sur les visites commerciales

Proposition Active : Prétexte à la prise de RDV

Outils commerciaux à disposition

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles

- **Validation des acquis** : mise en situation réelle

- **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp

- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**

Enjeux :

Optimiser ses résultats en **prise de rdv par téléphone cible prospects**.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Avoir un fichier qualifié sous **CRM CEVEO**. Être en possession de son ordinateur, téléphone portable et agenda Outlook

Durée :

1 jour soit 7h

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques**Les apprenants seront en capacité de :**

- **Prendre des RDV** par téléphone
- **Préparer un RDV** commercial
- Utiliser les **sources** d'informations à disposition

Contenu

Etude de la **cible** de prise de RDV

Intérêt

Travail sur la **phrase d'accroche**

Travail sur le **traitement des objections**

Travail sur la prise de **RDV**

Préparation au RDV Commercial

Réflexion sur les visites commerciales

Proposition Active : Prétexte à la prise de RDV

Outils commerciaux à disposition

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles

- **Validation des acquis** : mise en situation réelle

- **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp

- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**

Enjeux :

Maîtrise des logiciels
TEMPO – Cévéo -
ARMADO.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de
son ordinateur et de ses
accès aux logiciels.

Durée :

1 jour soit 7h.

Animation :

Formateurs experts en
formation et
accompagnement des
agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous
consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques**Les apprenants seront en capacité de :**

- Connaître et maîtriser les logiciels permettant de réaliser les contrats de missions, de mise à disposition, factures, payes, et attestations diverses
- Comprendre ARMADO et ses interactions client / intérimaire
- Connaître et maîtriser Cévéo en qualité d'ATS et CRM

Contenu

Comprendre et se repérer dans l'outil **TEMPO**

La fiche **Intérimaire / candidat**

La fiche **client / prospect**

Les **contrats et commandes**

Interactions **ARMADO / TEMPO**

DPAE, Saisie des heures, acomptes, incidents, attestations

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles
 - **Validation des acquis** : mise en situation réelle
 - **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp
 - **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**



PROGRAMMES

-

SEMAINE 3



Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06

LIP Academy - 18 Impasse de l'Asphalte - 69007 Lyon

SIREN : 812724938 - <https://www.lip-academy.com/>

Enjeux :

Être capable de mener un entretien commercial.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de son ordinateur portable.

Durée :

2 jours soit 14h

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques**Les apprenants seront en capacité de :**

- Structurer la démarche de vente en 6 étapes clés
- Créer un climat et un cadre favorable au début de l'entretien
- Identifier les axes de collaboration avec le prospect
- Convaincre le client de l'intérêt de leurs prestations et de leurs différences

Contenu**Les 6 étapes clés d'un entretien de vente**

Quels objectifs pour chacune des phases
Quelques phases de transitions possibles

La phase de préparation

Les enjeux de la préparation
Une préparation à 3 niveaux

La prise de contact avec son interlocuteur

Créer un climat favorable en menant un travail d'inclusion
Rester maître du déroulement et du temps
Présenter son entreprise / agence brièvement et inspirer confiance

La découverte de son client

Acquérir un questionnement permettant de trouver les problématiques majeures de son client, les analyser et comprendre qu'elles seront les bases d'une bonne collaboration

Argumenter et convaincre son interlocuteur

Choisir une argumentation ciblée et pertinente
Construire son argumentation à l'aide de la méthode CAP
Convaincre son client de la valeur ajoutée de ses services ou produits d'achats

La conclusion

Obtenir l'adhésion de son interlocuteur et l'engager dans une collaboration

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06

Enjeux :

Être capable de mener un entretien commercial.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de son ordinateur portable.

Durée :

2 jours soit 14h

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles
 - **Validation des acquis** : mise en situation réelle
- **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp
- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06

Enjeux :

Maîtriser les éléments constituant une marge ainsi que les leviers d'optimisations.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de son ordinateur, téléphone portable et agenda Outlook
Avoir un accès à Optimarge
Avoir une proposition commerciale et son Book.

Durée :

2 jours soit 14h.

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Comprendre la composition d'un prix de vente
- Calculer un prix de revient
- Diminuer certains coûts de son prix de revient
- Calculer une marge brute en valeur et pourcentage
- Optimiser votre marge brute

Contenu

Comment calculer un chiffre d'affaires

- Coefficient
- IS et INS
- Décomposition d'un prix de vente

Le prix de revient

- Composants d'un prix de vente
- Diminuer son prix de vente
- Calculer un prix de revient

La marge brute

- Calculer sa marge brute en valeur et pourcentage
- Découverte d'Optimarge

Les différents leviers d'optimisation

Utiliser les outils et moyens mis à disposition pour atteindre l'objectif de rentabilité défini par la politique commerciale de l'entreprise.
Compréhension de la structure et les étapes d'un prix de vente afin de construire une offre commerciale profitable.

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles

• **Validation des acquis** : mise en situation réelle

• **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp

• **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**

Enjeux :

Être capable d'optimiser son temps de travail.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de son ordinateur et de son planning 4S.

Durée :

0,5 jour soit 3h30

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés - Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Appréhender les **priorités** du poste.
- **Organiser, planifier et prioriser** les **tâches quotidiennes** selon les nécessités **hebdomadaires** et **mensuelles**.

Contenu

Tour de table, **échanges** autour du thème

Rappel : **Objectif Principal** du collaborateur LIP

Connaitre ses **priorités professionnelles**

Éléments **d'organisation** obligatoires

Organiser, planifier et prioriser les tâches

Astuces pour mieux gérer son temps

Eviter les situations de **stress**

Gagner du temps

Réaliser le **plan d'action**

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles
 - **Validation des acquis** : mise en situation réelle
 - **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp
 - **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**

Enjeux :

Maîtriser la bonne posture à adopter en cas de conflit.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de son ordinateur.

Durée :

0,5 jour soit 3h30

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Être capable d'adopter la bonne posture en cas de conflit et ainsi obtenir une collaboration

Contenu

Analyse du conflit

La **communication** : clé de la résolution de conflit
Etude des modèles de **THOMAS-KILMAN** et de la méthode **DESC**

Gestion d'un **comportement agressif****Conflit Intérimaire / candidat****Conflit Client**

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles
 - **Validation des acquis** : mise en situation réelle
 - **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp
 - **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**



PROGRAMMES

-

SEMAINE 4



Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06

LIP Academy - 18 Impasse de l'Asphalte - 69007 Lyon

SIREN : 812724938 - <https://www.lip-academy.com/>

Enjeux :

Être en capacité d'adopter la bonne attitude et positionner son offre en utilisant les techniques adaptées.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de son ordinateur.

Avoir suivi les formations :

- Offre de service
- RDV Commercial
- Marge.

Durée :

1 jour soit 7h.

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Réaliser un recrutement complet, de la validation de la candidature à la réalisation d'une proposition active en respectant la législation administrative en vigueur.

Contenu

Rappel des normes d'efforts commerciaux**Les chiffres du placement :**

- L'analyse du marché
- Un marché porteur

Différencier l'offre placement de notre offre intérim

- Se positionner et avoir la bonne attitude

Valoriser notre offre placement**Notre proposition commerciale**

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles

- **Validation des acquis** : mise en situation réelle

- **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp

- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06

Enjeux :

Connaitre l'utilisation et l'application d'une politique crédit client.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Aucun.

Durée :

1 jour soit 7h.

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés - Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Appliquer les **process** liés à l'assurance-crédit
- Appréhender le **risque** et avoir **connaissance des impacts**
- Importance des **documents administratif**
- Relancer client en retard de paiement **Crédit Voyager**

Contenu

Présentations des **services** et missions principales

Etude de la **fiche client, des modes de règlements, des délais de règlement**

Présentation des **interactions, de la politique crédit client, des organismes d'assurances, des prises en charges, des conditions**, des solutions complémentaires

Présentation des **3 types de relances**, de la mise en place **d'échéancier de règlements**, de la mise en place d'un **dossier contentieux**

Cas pratiques d'application en simulation

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles
 - **Validation des acquis** : mise en situation réelle
- **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp
- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**

Enjeux :

Avoir les connaissances nécessaires pour comprendre, réaliser et expliquer une fiche de paie intérimaire.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Maîtriser les outils et KPI du collaborateur LIP.

Durée :

1 jour soit 7h.

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Maîtriser les éléments nécessaires à l'établissement d'une **fiche de paie intérimaire**, la **saisie d'éléments** de paie et ses **variables**.

Contenu

Lecture d'un **bulletin de paie**

Les **variables** de paie

Saisie des avoirs

Les **arrêts de travail**

Astuces **saisie RH**

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles
 - **Validation des acquis** : mise en situation réelle
 - **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp
 - **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**

Enjeux :

Maîtriser les spécificités commerce de sa branche lors des rdv commerciaux.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de son ordinateur, téléphone portable et agenda
Outlook
Avoir un accès à Optimarge
Avoir une proposition commerciale et son Book.

Durée :

1 jour soit 7h.

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques**Les apprenants seront en capacité de :**

- Réaliser une présentation qualitative de LIP en RDV DA
- Creuser les écarts découverts en rendez-vous
- Se servir du Book commercial pour argumenter
- Réaliser une PA Mail qualitative
- Relancer une PA mail par téléphonique

Contenu**Travail approfondi sur le Book commercial**

- Support visuel
- Présentation
- Enchaînement
- Utilisation du book sur les phases 1 à 5 du rendez-vous commercial
- Support d'argumentaire commercial

PA : Proposition active

- Les outils de la PA
- L'importance des PA

PA Mail

- Analyse de la candidature
- Choix de modèle de PA : rendre une PA attractive
- Modifier un CV sur CEVEO
- Océrisation du CV modifié sur CEVEO

PA Téléphonique

Objectif principal de la PA Téléphonique
Phrase d'accroche
Objections et traitement

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles

- **Validation des acquis** : mise en situation réelle

- **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp

- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**

Enjeux :

S'exprimer correctement à l'oral et à l'écrit.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Préparer un support Powerpoint court sur un sujet de votre choix cela peut être un film, une série, un sport...

Durée :

1 jour soit 7h.

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Produire une note de synthèse écrite sur la base d'une trame et de thèmes prédéfinis et savoir la présenter oralement devant un jury.
- Savoir s'affirmer sereinement lors d'interventions professionnelles grâce au théâtre.

Contenu

Expression orale

Généralités sur la communication orale (Exercice de présentation)

Le Fond : La cible / L'objectif / Le temps

La Forme : La voix (Volume, l'articulation, le débit, l'intonation) La posture

La Confiance en soi et la gestion du stress.

Exercices pratiques et ludiques afin d'aborder la confrontation orale devant un jury.

Savoir se présenter et savoir parler de soi.

Développer d'avantage sa confiance.

Application dans son métier de chargé(e) d'affaires en recrutement

Expression écrite

- Organiser ses idées et traiter les informations sous forme synthétique
- Restituer les informations écrites et orales avec clarté et précision
- Adapter son discours à son auditoire
- Restituer les informations à l'oral avec clarté, précision et concision
- Structurer son discours
- Adapter son comportement à l'auditoire
- Avoir une posture dynamique

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles
 - **Validation des acquis** : mise en situation réelle
- **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp
- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06



PROGRAMMES

-

SEMAINE 5



Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06

LIP Academy - 18 Impasse de l'Asphalte - 69007 Lyon

SIREN : 812724938 - <https://www.lip-academy.com/>

Enjeux :

Savoir négocier son prix.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Aucun.

Durée :

1 jour soit 7h.

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés - Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Présenter et négocier le prix de vente en lien avec l'objectif de Marge Brute fixé par l'entreprise.

Contenu

Les objectifs

- Rappel des normes d'efforts commerciaux chez LIP

L'entretien de vente

- Rappel des 7 étapes du RDV commercial

Découvrir les motivations d'achat du client

- Adopter la bonne attitude
- Définir ses objectifs : **SMART**
- Les motivations d'achat : le **SONCASE**
- Découverte:« **les bonnes questions** »

Valoriser notre offre en s'appuyant sur l'écart

- Détection et validation de l'écart
- Argument/Preuve : le **CAP**

Maintenir son niveau de rentabilité > 12% de MB

- Calcul de marge
- Les leviers de négociation

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles

- **Validation des acquis** : mise en situation réelle

- **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp

- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**

Enjeux :

Être en capacité d'utiliser les différents outils de communication.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de son ordinateur.

Durée :

1 jour soit 7h.

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter.

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques**Les apprenants seront en capacité de :**

- Maîtriser les techniques de communication
- Connaître et savoir utiliser les outils de communication

Contenu

Présentation du **Book Commercial**

Rappel sur l'expression orale

Les **outils** de communication :

- Documents
- Page google
- Goodies
- Evènements

Présentation des **réseaux sociaux**:

- Présence et utilisation
- La plateforme Facelift
- Les ressources utiles

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques. Powerpoint. Remise de fiche synthèse reprenant les éléments clés de la formation. Cas pratiques, Ateliers en sous-groupes. Méthodes mixant échanges interactifs et réflexions individuelles

- **Validation des acquis** : mise en situation réelle

- **Évaluation des acquis** via quiz sous RiseUp

- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**

Enjeux :

Sensibiliser les apprenants aux règles en matière de santé et sécurité au travail.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Aucun.

Durée :

1 jour soit 7h.

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Maîtriser les règles de SST dans le secteur de l'Intérim
- Connaître le process et la documentation de l'entreprise LIP
- Maîtriser la gestion et coût des AT/MP.

Contenu

CONDITIONS DE DÉLÉGATION

Les valeurs de l'entreprise LIP

Déléguer :

- Intérimaire,
- Client,
- Chargé d'affaires,
- Entreprise utilisatrice

Quelles informations et documents ?

Le rôle de chacun

L'APPROCHE SANTÉ ET SÉCURITÉ

- Les outils à disposition
- La chasse aux risques (exercice)
- Documents : qui garde quoi ?

Notions de prévention des risques

Risques / Dangers

Les EPI / EPC

Définitions (AT / MP)

Quelques chiffres (AT / MP) Nationaux

Quelques chiffres chez LIP

Jeudes6erreurs:CommentdéclarerunAT?

Moyens pédagogiques

• Apports théoriques, Powerpoint, livrets pédagogiques, cas pratiques / exercices, face à face individuel pédagogique et QCM.

• **Validation des acquis** : mise en situation réelle

• **Évaluation des acquis** via Quiz sous RiseUp.

• **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp.

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06

Enjeux :

Être en capacité de réaliser un recrutement complet en utilisant les outils à disposition.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de son ordinateur.

Durée :

1 jour soit 7h.

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Réaliser un recrutement complet
- Maîtriser les techniques de sourcing

Contenu

Revue des techniques **d'entretien** et de **sourcing**

Training d'entretien : mise en situation individuelle

Partage autour des **difficultés rencontrées** et **vécues** en entretien

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques, Powerpoint, livrets pédagogiques, cas pratiques / exercices, face à face individuel pédagogique et QCM.
- **Validation des acquis** : mise en situation réelle
- **Évaluation des acquis** via Quiz sous RiseUp.
- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp.

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | 04 72 76 27 06

Enjeux :

Être en capacité de réaliser un entretien de vente complet en utilisant les outils à disposition.

Public :

EDLR.

Prérequis :

Être en possession de son ordinateur.

Durée :

1 jour soit 7h.

Animation :

Formateurs experts en formation et accompagnement des agences d'emplois.

Tarifs :

Personnalisés – Nous consulter

Sanctions :

Certificat de Réalisation

Objectifs Pédagogiques

Les apprenants seront en capacité de :

- Réaliser un entretien de vente complet
- Maîtriser les techniques commerciales

Contenu

Revue des techniques **commerciales** et de **négociation**.

Training d'entretien de vente : mise en situation individuelle

Partage autour des **difficultés rencontrées** et **vécues** en entretien

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques, Powerpoint, livrets pédagogiques, cas pratiques / exercices, face à face individuel pédagogique et QCM.
- **Validation des acquis** : mise en situation réelle
- **Évaluation des acquis** via Quiz sous RiseUp.
- **Évaluation à chaud** de la formation par les apprenants sous RiseUp.

Contact et inscription : formation@lip-academy.com | **04 72 76 27 06**