

CALENDRIER TRIMESTRIEL DE FormActions™ 2026

ML 29	Mieux se connaître et communiquer efficacement grâce au DISC <ul style="list-style-type: none"> . S'approprier le modèle DISC et ses 4 profils de comportements afin d'identifier son propre style et celui des autres. . Développer la connaissance de soi en analysant ses forces, ses zones de vigilance et ses leviers de motivation. 	CX 05	Comment déployer et animer une culture client au sein de l'organisation ? <ul style="list-style-type: none"> . S'approprier l'importance d'une culture client pour l'entreprise . Développer des compétences pour déployer et animer une culture client . Améliorer la satisfaction et la fidélité des clients
ML 42	Réussir sa première prise de fonction managériale <ul style="list-style-type: none"> . Construire une posture d'autorité naturelle, fondée sur la clarté, la cohérence et la confiance. . Mettre en place des rituels de pilotage et d'animation efficaces dès le démarrage. 	CX 09	Designer et optimiser les processus clés de la Relation Client <ul style="list-style-type: none"> . S'approprier les processus clés de la relation client . Développer des compétences pour concevoir et optimiser les processus clés de la relation client . Améliorer l'efficacité et la qualité de la relation client
ML 45	Analyser et résoudre efficacement les problèmes <ul style="list-style-type: none"> . Identifier clairement un problème et en définir les causes réelles. . Utiliser des méthodes simples et visuelles pour analyser les situations. . Impliquer efficacement l'équipe dans la recherche de solutions. 	CX 10	Cartographier et simplifier les parcours client dans votre organisation <ul style="list-style-type: none"> . S'approprier l'importance de la cartographie des parcours clients . Développer des compétences pour cartographier et simplifier les parcours clients . Améliorer l'expérience client en réduisant les efforts et les frustrations
MCH 03	Bâtir votre feuille de route RH <ul style="list-style-type: none"> . Diagnostiquer la situation RH actuelle et Structurer un plan d'action clair avec des initiatives concrètes . Communiquer efficacement la vision et les résultats de la feuille de route aux parties prenantes. 	SCM 02	Elaborer et déployer une politique et une stratégie Achats <ul style="list-style-type: none"> . Elaborer une boussole pour le pilotage de la fonction Achats . Positionner la fonction Achats au niveau stratégique dans l'organisation . Analyser et statuer sur les orientations de la stratégie Achat
MCH 08	Concevoir et piloter le tableau de bord stratégique de la fonction RH <ul style="list-style-type: none"> . Évaluer et analyser les outils et méthodes utilisées dans la gestion des ressources humaines . Connaitre les types de tableaux de bord applicables aux différents cycles de gestion des ressources humaines 	SCM 03	Sélectionner et évaluer efficacement vos fournisseurs <ul style="list-style-type: none"> . S'approprier les enjeux stratégiques de la relation fournisseur et l'impact sur la performance de l'entreprise. . Identifier et sélectionner les fournisseurs pertinents selon des critères objectifs (qualité, coût, délai, fiabilité, conformité).
MCH 13	Concevoir des dispositifs de formation (Ingénierie pédagogique) : de l'analyse des besoins aux évaluations et ancrages <ul style="list-style-type: none"> . S'approprier les fondements de l'ingénierie pédagogique et ses enjeux stratégiques ; . Concevoir des dispositifs de formation adaptés et alignés aux objectifs métiers. 	RO 01	Identifier et traiter efficacement les risques opérationnels dans une organisation <ul style="list-style-type: none"> . S'approprier les techniques de Gestion de risque opérationnel dans l'organisation. . Maitriser les techniques d'évaluation des risques opérationnels. . Développer une culture de gestion du risque opérationnel au sein de l'organisation.
CX 02	Elaborer la stratégie et définir les objectifs CX <ul style="list-style-type: none"> . Comprendre l'importance de la centralité client dans la stratégie d'entreprise . Développer des compétences pour mettre en place une stratégie client efficace . Améliorer la satisfaction et la fidélité des clients 	RO 02	Mettre en place et faire vivre le dispositif de gestion des RO dans votre organisation <ul style="list-style-type: none"> . Comprendre le rôle stratégique d'un Gestionnaire de risque opérationnel dans l'organisation. . Implémenter le cadre de gestion du risque opérationnel. . Maitriser les techniques d'évaluation des risques opérationnels.