

Catalogue de formations

capital**h**omme

Révéler le potentiel des **individus**
&
Réinventer **l'entreprise** de demain



Avril
2024

Contactez-nous

www.capitalhomme.fr
contact@capitalhomme.fr
02 41 86 81 10

Chez Capital Homme, nous aidons les individus à révéler leur potentiel et à s'accomplir dans leur travail afin que les entreprises puissent à leur tour se transformer et se réaliser.

Nous sommes un cabinet conseil en relations humaines. Par le conseil, le coaching, la médiation et la formation, nous accompagnons les professionnels et les entreprises dans le développement de leur propre, pleine et durable performance.

91%

Taux de satisfaction
des stagiaires
03/2023 - 03/2024

+ 700

Nombre de personnes
formées en 2022
07/2021 - 06/2022

93%

Taux d'atteinte objectifs
formation
03/2023 - 03/2024

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous nous assurons de l'accessibilité des locaux utilisés lors de nos sessions de formation pour répondre aux besoins des stagiaires préalablement identifiés en situation de handicap (PMR). Nos prestations de formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap (PSH).

Pour ce faire, si vous êtes concerné.e, nous vous invitons à prendre contact avec notre référente chargée d'opérer avec notre réseau de partenaires spécialistes pour le bon déroulement de votre accompagnement.

Contact référente :



L'article L.6316-4 II du code du travail reconnaît la qualité de l'établissement d'enseignement supérieur au titre des actions suivantes :

- Actions de formation
- Bilan de compétences

Les modalités d'accès de nos formations

Modalité d'accès sur demande par téléphone, par mail, ou formulaire de contact sur notre site internet.

Délais d'accès, selon la nature de la formation, entre 2 semaines et 3 mois à convenir lors d'un premier rendez-vous exploratoire.

Sommaire

Management

- Les fondamentaux du management 7
- Les 5 rôles du manager 9
- Manager les changements et transformation 11
- Motiver son équipe au quotidien 14

Efficacité professionnelle

- Alléger sa charge mentale 17
- Gestion du temps et efficacité professionnelle 20
- Réguler ses émotions et développer sa résilience 22
- Gestion des conflits et des incivilités 25
- Retrouver de la sérénité et du bien-être au travail 27
- Les soft-skills 30

Communication

- Optimiser sa communication 34
- Piloter par des temps d'échange 36
- Développer une communication positive et bienveillante 39

Nos formateurs



Michel ROZENBERG

CONSULTANT FORMATEUR
| Soft skills



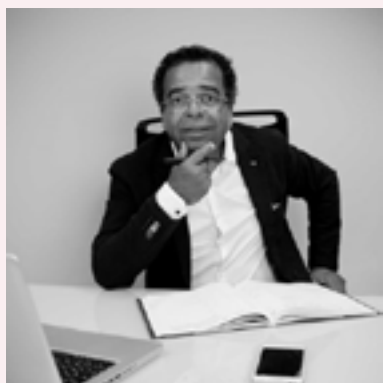
Alix DE CHATELLUS

EXECUTIVE COACH CERTIFIÉE
| Management & Soft skills



Florence DREANT

CONSULTANTE FORMATRICE
| Management & Soft skills



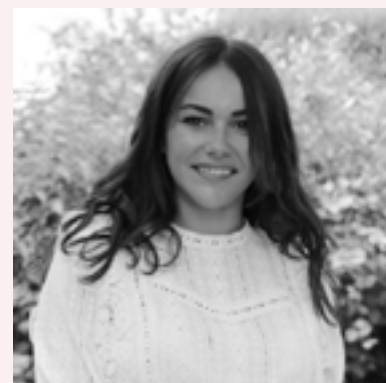
Pascal GOBA-BLE

CONSULTANT FORMATEUR
| Vente



Virginie LE BASTARD

CONSULTANTE FORMATRICE
| Bien-être au travail



Léa PATUREAU

FORMATRICE INTERNE
| Gestion du temps



Nos clients



MANAGEMENT

- Les fondamentaux du management 7
- Les 5 rôles du manager 9
- Manager les changements et transformation 11
- Motiver son équipe au quotidien 14



Les fondamentaux du management

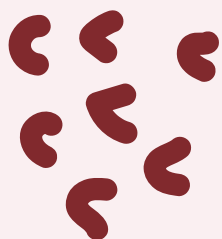
Présentiel

Distanciel

objectifs



www.capitalhomme.fr



- Comprendre les principaux enjeux du rôle du manager
- Définir la performance d'une équipe et identifier les facteurs clés de l'amélioration de la performance
- Comprendre les notions de motivation et d'implication
- Identifier les indicateurs de la démotivation
- Mettre en place les actions adéquates face à un cas de démotivation
- Adopter la juste posture auprès de différents types de collaborateurs

Cible : Manager **Pré-requis :** Aucun

Durée : · E-learning = 8h
· Présentiel = 2 journées

Méthodes pédagogiques :

- E-learning
- Formation présentielle

Tarifs : A partir de 1600 euros/jour

Date : À convenir

Modalités d'évaluation :

Quiz de validation des compétences

Délai d'accès : Selon nature de la formation, 2 semaines à 3 mois

Nombre de participants : Min : 4
Max : 12



+ Présentiel : échanges et exercices pour travailler votre posture managériale.

+ Accès à la plateforme CAP sur mobile (Android, iOS) et sur ordinateur.

Les fondamentaux du management

Présentiel

Distanciel

Programme

Thème 1 : Identifier la valeur ajoutée du manager

- Module 1 : La responsabilité du manager
- Module 2 : L'identité du manager
- Module 3 : Le courage managérial
- Module 4 : Les paradoxes du manager



Thème 2 : Les 3 facteurs d'amélioration de la performance des équipes

- Module 1 : Performance et activité
- Module 2 : Fixation d'objectifs
- Module 3 : Autonomie des collaborateurs
- Module 4 : Management situationnel

Thème 3 : Agir sur les principaux leviers motivationnels

- Module 1 : Les théories de la motivation
- Module 2 : La démotivation : savoir repérer et agir
- Module 3 : L'implication

Thème 4 : Gérer les situations difficiles

- Module 1 : Comprendre les différents publics pour éviter les conflits
- Module 2 : Analyser une situation managériale difficile
- Module 3 : Réaliser un feedback correctif

Thème 5 : Les rituels de management

- Module 1 : Les réunions
- Module 2 : La délégation
- Module 3 : Les entretiens



Les 5 rôles clés du manager

Présentiel

Distanciel

objectifs



www.capitalhomme.fr



- Gagner en leadership
- Savoir repérer les tensions et agir en cas de conflits dans l'équipe
- Accompagner le développement des compétences et le potentiel de ses collaborateurs
- Mettre en pratique les outils du coach
- Savoir faire des feedbacks
- Accompagner l'équipe dans les changements
- Organiser, gérer les priorités et l'activité
- Investir la posture de coach
- Assurer le suivi et le contrôle des activités managériales

Cible : Manager expérimenté

Durée : · E-learning : 12 heures
· Formation présentielle : 35 heures

Pré-requis : · Avoir connaissance des fondamentaux du management
· Avoir une fonction d'encadrement

Méthodes pédagogiques :

- E-learning : modules interactifs, pensé pour faciliter l'apprentissage.
- Formation présentielle : échanges, et exercices pour travailler ses postures managériales grâce aux mises en situations.

Tarifs : A partir de 1600 euros/jour

Modalités d'évaluation : · Quiz
· Mises en situation

Date : À convenir

Délai d'accès : Selon nature de la formation, 2 semaines à 3 mois

Nombre de participants : Min : 4
Max : 12

+ Parcours à la carte : vous pouvez choisir tout ou partie des thèmes

+ Exemple : Je choisis les thèmes 1 (Leader), 3 (Coach) et 5 (Pilote), j'ai donc $3 \times 2h + 2h = 8h$ d'e-learning et 9h de formation collective.

Les 5 rôles clés du manager

Présentiel

Distanciel

Programme

Introduction et autodiagnostic de positionnement

- Module 1 : Bienvenue dans votre parcours
- Module 2 : 5 points clés pour réussir votre parcours
- Module 3 : Auto-positionnement 5 rôles manager
- Module 4 : Les 5 rôles managériaux
- Module 5 : Ma bio managériale
- Module 6 : Repérer des situations managériales à travailler

Thème 2 : Rôle Régulateur

- Introduction
- Module 1 : Stratégies humaines développées face aux tensions
- Module 2 : Courage managérial et assertivité
- Module 3 : Tensions et conflits dans son équipe
- Module 4 : Agir en régulateur
- Module 5 : Le rôle des émotions
- Module 6 : Entretien de régulation
- Module 7 : La communication d'un leader
- + 1 jour de formation en présentiel

Thème 4 : Rôle Transformateur

- Introduction
- Module 1 : Repérer les changements en cours
- Module 2 : Mesurer l'impact de ces changements
- Module 3 : Accompagner l'équipe dans les changements
- Module 4 : Gérer les résistances
- + 1 jour de formation en présentiel



Thème 1 : Rôle Leader

- Introduction
- Module 1 : Un leader : Qu'ézaco ?
- Module 2 : Les actions d'un leader
- Module 3 : La communication d'un leader
- + 1 jour de formation en présentiel

Thème 3 : Rôle Coach

- Introduction
- Module 1 : La posture du manager coach
- Module 2 : L'entretien, l'outil incontournable du manager coach
- Module 3 : Faire progresser la performance d'une équipe
- Module 4 : Soutenir le développement des collaborateurs
- + 1 jour de formation en présentiel

Thème 5 : Rôle Pilote

- Introduction
- Module 1 : S'organiser et gérer ses priorités
- Module 2 : Organiser et gérer les priorités de l'équipe
- Module 3 : Assurer le suivi et le contrôle des activités
- Module 4 : Garantir l'adéquation charges/ressources
- + 1 jour de formation en présentiel

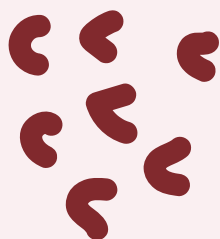
Manager les changements et les transformations

Présentiel

objectifs



www.capitalhomme.fr



- Identifier les différentes formes de changement et les risques associés
- Acquérir des grilles de lecture opérationnelles des phénomènes individuels et collectifs inhérents aux situations de changement
- Développer les compétences managériales de vos managers d'équipe dans l'accompagnement au changement
- Accompagner les managers dans leur changement de management

Cible : Manager **Pré-requis :** Aucun

Durée : Présentiel = 3 x 7 heures

Méthodes pédagogiques :

- Auto-diagnostic de ses pratiques managériales
- Exercices pratiques : études de cas et entraînements
- Livret stagiaire
- Outils pédagogiques : tableaux de bord et suivi d'activité

Tarifs : A partir de 1600 euros/jour

Date : À convenir

Modalités d'évaluation :

Mise en situation et évaluation réalisée par le formateur

Nombre de participants : Min : 4
Max : 12

Délai d'accès : Selon nature de la formation, 2 semaines à 3 mois

+ Questionnaire individuel de satisfaction

+ Attestation individuelle de fin de formation

Manager les changements et les transformations

Présentiel

Programme

Journée I

Accueil des participants par le formateur

- Présentation du déroulement du stage en termes de logistique (début, fin, pause, repas)
- Fixer les règles, présentation du programme et de ses intentions pédagogiques et mettre en condition positive les collaborateurs
- Faire le point sur les attentes
- Fixer individuellement les objectifs

Identifier les changements auxquels vos collaborateurs sont confrontés

- Brainstorming en groupe sur paper board
- Ventiler les changements en 3 catégories et plus
- Repérer les conséquences du changement sur le travail, sur le positionnement de chacun, les relations

Les réactions individuelles face au changement

- Le changement comme le rythme des saisons
- Le rôle des émotions dans la perception du changement
- Identifier son propre style de réaction face au changement
- Repérer le processus individuel d'adaptation au changement : déni, opposition, critique, deuil, acceptation



L'importance de la communication

- Développer l'écoute active : empathie, mots choisis, questionnement
- Développer sa motivation face au changement pour la communiquer
- S'appuyer sur ses pairs pour dépasser les situations difficiles
 - Repérage de situations difficiles dans le cadre de travail
 - Analyse de ces situations

Les réactions collectives face au changement

- Analyser le contexte culturel du collectif et son influence dans les résistances et/ou l'adaptation au changement
- Les différents types d'objectifs
- Plan d'actions : constructions et utilisations
- Identifier en quoi les changements modifient les relations entre les membres d'une équipe et leurs impacts sur les utilisateurs
- Comprendre que les changements peuvent amener des tensions légitimes et naturelles
- Dépasser les tensions relationnelles ou organisationnelles pour vivre sereinement les changements

Manager les changements et les transformations

Présentiel

Programme

Journée 2

Ateliers thématiques

- L'organisation de son management dans le changement Pilotage de l'équipe
 - Suivi de l'évolution des collaborateurs
 - Suivi de l'activité
- L'animation de l'équipe dans le changement
- La résolution du problème : identifier, diagnostiquer, résoudre, évaluer
- Motiver son équipe dans le changement : reconnaître, donner du feedback positif dans le changement, célébrer les réussites
- Devenir accompagnateur de son équipe
 - Recréer, découvrir et appliquer une matrice d'impact du changement à une situation réelle
 - Soutenir ses collaborateurs par un management de l'écoute et de soutien
- Gagner en sérénité dans le changement
 - Changer son regard sur le changement : utilisation de la démarche appréciative



Journée 3

Coacher ses collaborateurs dans le changement

- Apporter de la réassurance aux collaborateurs
- Écouter les signaux faibles et les solutionner
- Créer chez le collaborateur une envie de changement
- Accompagner le développement des compétences : faire grandir
- Entretenir la motivation à changer tout au long du projet

ATELIER : Simulation d'entretiens d'accompagnement au changement, d'entretiens de motivation, de

Développer une communication managériale positive en tant que leader du changement

- Établir la confiance (équité, informer, convivialité)
- Soutenir (bienveillance, encouragements)
- Être pédagogue (expliquer, guider, transmettre)
- Dynamiser (faire visualiser la réussite)
- Donner du feedback (positif et axe de progrès)
- Féliciter (reconnaître et considérer)

ATELIER : Simulation d'entretien d'explicitation, de feedback, réunion de reboostage

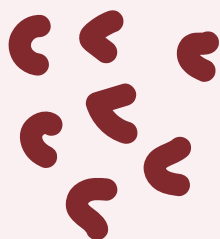
Motiver ses équipes au quotidien

Présentiel

objectifs



www.capitalhomme.fr



- Connaître les principes et mécanismes de motivation et de démotivation d'une équipe
- Savoir maîtriser les ressources clés pour mobiliser ses collaborateurs
- Mettre en place des stratégies pour entretenir la motivation au quotidien et sur le long terme

Cible : Manager **Pré-requis :** Aucun **Durée :** 1 jour

Méthodes pédagogiques :

- Apports du formateur
- Mises en situation

Tarifs : A partir de 1600 euros/jour

Date : À convenir

Nombre de participants : Min : 4
Max : 12

Délai d'accès : Selon nature de la formation, 2 semaines à 3 mois

Modalités d'évaluation : Mise en situation et évaluation réalisée par le formateur

+ Questionnaire individuel de satisfaction

+ Attestation individuelle de fin de formation

Motiver ses équipes au quotidien

Présentiel

Programme

Accueil des participants par le formateur

- Présentation du déroulement du stage en termes de logistique (début, fin, pause, repas)
- Fixer les règles, présentation du programme et de ses intentions pédagogiques et mettre en condition positive les collaborateurs
- Faire le point sur les attentes
- Fixer individuellement les objectifs



Intégrer le principe de motivation dans sa pratique managériale

- Rappel sur les besoins fondamentaux de l'Homme au travail (Maslow et de Herzberg)
- Retour sur les sources de motivation individuelles et collectives de membres d'une équipe
- Détecter les causes possibles de démotivation du collaborateur
- Favoriser les conditions de la motivation : Organisation, Animation et Mobilisation

Motiver au quotidien, un impératif clé du manager

- Mesurer les enjeux du principe de motivation d'équipe dans un contexte professionnel
- Etablir les modes de motivation possibles selon le profil de ses collaborateurs
- Intégrer les avantages de la motivation : productivité, efficacité et cohésion
- Savoir distinguer la motivation de la stimulation et de la satisfaction et de l'implication

Manager la motivation de ses équipes au quotidien

- Être vigilant (aux attendus de) à son exemplarité managériale : image et crédibilité
- Favoriser un management participatif et déléguatif
- Savoir communiquer selon profils et contexte : Ned Herrmann, feed-back, réunions interactives
- Fixer des objectifs motivants SMART
- Favoriser des reprises d'autorité constructives : oser dire et être en vérité en étant respectueux
- Réaliser des entretiens de motivation : reconnaissance sur efforts et atteintes de résultats
- Mettre en place un cadre de travail équilibré : répartition équitable des activités, intérêt des tâches
- Clarifier les règles de bon fonctionnement de l'équipe : respect des process et respect mutuel
- Etablir des points collectifs et individuels réguliers : favoriser les échanges
- Accompagner la progression régulière de ses collaborateurs : délégation et montée en compétence

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

- Alléger sa charge mentale 17
- Gestion du temps et efficacité professionnelle 20
- Réguler ses émotions et développer sa résilience 22
- Gestion des conflits et des incivilités 25
- Retrouver de la sérénité et du bien-être au travail 27
- Les soft-skills 30



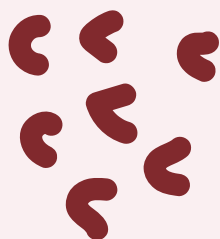
Alléger sa charge mentale et apprendre le lâcher prise

Présentiel

objectifs



www.capitalhomme.fr



- Appréhender les notions de charge mentale / lâcher-prise
- Apprendre le lâcher-prise pour être plus serein
- Faire de ses émotions des alliées
- Trouver des astuces pour cesser la rumination mentale
- Acquérir des techniques simples, permettant de garder son calme même sous pression et de gérer les situations à forte charge émotionnelle
- Prendre soin de soi et retrouver la sérénité

Cible : Collaborateur / Manager

Pré-requis : Aucun

Méthodes pédagogiques :

- Formation présentielle
- Approches spécifiques et exercices de sophrologie
- Apports du formateur

Durée : · 2 jours

Tarifs : A partir de 1600 euros/jour

Date : À convenir

Modalités d'évaluation :

Mises en situation et évaluation réalisée par le formateur

Délai d'accès : Selon nature de la formation, 2 semaines à 3 mois

Nombre de participants : Min : 4
Max : 12

+ Questionnaire individuel de satisfaction

+ Attestation individuelle de fin de formation

Alléger sa charge mentale et apprendre le lâcher

Présentiel

Programme

Accueil des participants par le formateur

- Présentation du déroulement du stage en termes de logistique (début, fin, pause, repas)
- Fixer les règles, présentation du programme et de ses intentions pédagogiques et mettre en condition positive les collaborateurs
- Faire le point sur les attentes
- Fixer individuellement les objectifs

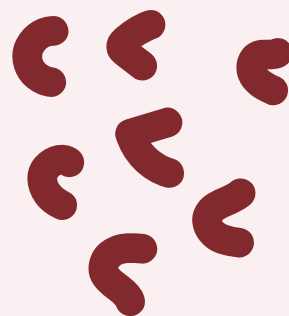


Appréhender la charge mentale

- Identifier les messages qui me contraignent et génèrent de la charge mentale
- Test et diagnostic personnalisés
- Se donner des permissions
- Objectif : Mieux se connaître et identifier les messages qui nous contraignent afin de s'en libérer

Développer ma capacité d'agir

- Renforcer mon pouvoir d'action ou de lâcher-prise avec Covey
- Agir sur ma charge mentale en transformant mes croyances limitantes en croyances portantes
- Exercice d'application en binôme
- Objectif : Se créer des ressources mentales positives et des solutions personnalisées dans toutes les situations difficiles.



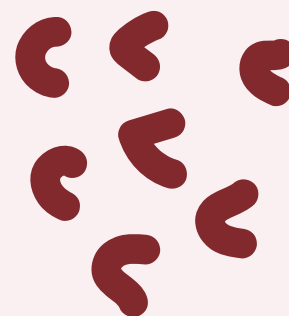
Alléger sa charge mentale et apprendre le lâcher

Présentiel

Programme

Comprendre et apprivoiser mes émotions et mes besoins

- Comprendre le lien entre charge mentale et émotions
- Identifier mes émotions et mes besoins sous-jacents
- Clarifier les interactions entre : les émotions, mes pensées, mon comportement
- Trouver des stratégies pour apprivoiser mes émotions et mes besoins
- Café découverte
- Exercice de relaxation dynamique afin d'évacuer les émotions négatives et tensions corporelles
- Objectif : Lâcher prise en modifiant mes habitudes émotionnelles
- Savoir reconnaître et réagir face à la pression et au chantage émotionnels



Se ré-énergiser physiquement

- Acquérir des techniques simples de lâcher prise au quotidien
- Travail sur la respiration, recentrage
- Techniques de relaxation dynamique
- Relaxation douce
- Qi Gong des yeux (reposer la vue)

Stopper la rumination mentale

- Développer l'attention à soi et aux autres avec la pleine conscience
- 4 Accords pour être en paix avec soi et les autres
- Stopper le flux des idées parasites
- Objectif : Accroître son attention sur le moment présent pour cesser les ruminations mentales

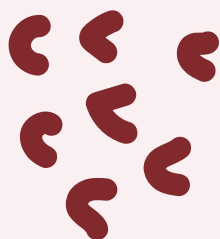
Gestion du temps et efficacité professionnelle

Présentiel

objectifs



www.capitalhomme.fr



- Diagnostic de sa relation au temps et des habitudes en matière de gestion du temps
- Définir les mangeurs de temps liés à soi ou aux autres
- Poser l'important et l'urgent
- Définir ses priorités quand tout est urgent
- Passer du temps subi au temps choisi
- Se concentrer sur les bons temps pour éviter de perdre du temps



Cible : Collaborateur / Manager

Pré-requis : Aucun

Méthodes pédagogiques :

- E-learning
- Formation présentielle
- Travail en atelier et simulations
- Mes points forts, mes axes de progrès

Durée : · 2 jours

Tarifs : A partir de 1600 euros/jour

Date : À convenir

Modalités d'évaluation :

Mises en situation et évaluation réalisée par le formateur

Délai d'accès : Selon nature de la formation,
2 semaines à
3 mois

Nombre de participants : Min : 4
Max : 12

+ Questionnaire individuel de satisfaction

+ Attestation individuelle de fin de formation

Gestion du temps et efficacité professionnelle

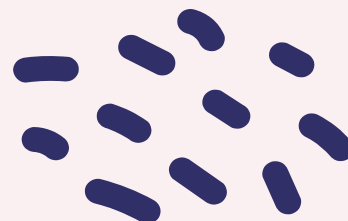
Présentiel

Programme

Atelier 1 : Je m'organise

Le temps géré : Gagner en sérénité et en efficacité au travail

- Diagnostic de sa relation au temps et des habitudes en matière de gestion du temps
- Définir les mangeurs de temps liés à soi ou aux autres
- Poser l'important et l'urgent
- Définir ses priorités quand tout est urgent
- Passer du temps subi au temps choisi
- Se concentrer sur les bons temps pour éviter de perdre du temps



Atelier 2 : J'accélère

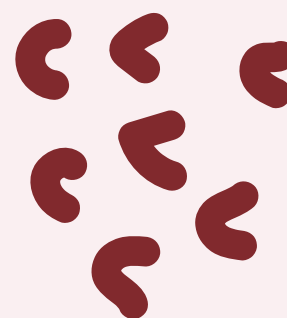
Le chrono-temps : infobésité vitesse, comment survivre aux NTIC

- Les pratiques de survie dans un monde du tout tout de suite et à toute vitesse
- Savoir trier les différentes sources et contenus d'informations
- Du bon usage des mails
- La conduite ou participation à des réunions efficaces
- Le mode projet en transversal
- L'animation à distance d'équipe
- La délégation pratique et utile

Atelier 3 : Je me ressource

Le temps ressource : équilibre vie professionnelle et vie personnelle

- Définir la notion d'équilibre vie pro/vie perso
- Chiffres clés et tendances actuelles sur cette dimension
- Les actions collectives : droit à la déconnexion, télétravail...
- Les actions individuelles : être à l'aise avec ses imperfections, techniques de recentrage et de concentration, savoir faire des pauses utiles...



Réguler ses émotions et développer sa résilience

Présentiel

objectifs



www.capitalhomme.fr

- Comprendre le processus émotionnel et défaire ses mécanismes d'évitement
- Développer la régulation émotionnelle et sa capacité de résilience
- Acquérir les outils pour cocréer l'intelligence émotionnelle et relationnelle collective



Cible : Collaborateur / Manager

Méthodes pédagogiques :

- Mises en situation
- Apports du formateur

Modalités d'évaluation :

Mises en situation et évaluation réalisée par le formateur

Nombre de participants : Min : 4
Max : 12

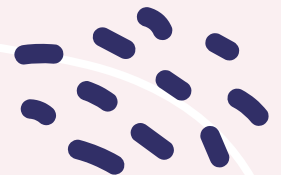
Pré-requis : Aucun

Durée : · 2 jours

Tarifs : A partir de 1600 euros/jour

Date : À convenir

Délai d'accès : Selon nature de la formation,
2 semaines à
3 mois



+ Questionnaire individuel de satisfaction

+ Attestation individuelle de fin de formation

Réguler ses émotions et développer sa résilience

Présentiel

Programme

Journée I

Accueil des participants par le formateur

- Présentation du déroulement du stage en termes de logistique (début, fin, pause, repas)
- Fixer les règles, présentation du programme et de ses intentions pédagogiques et mettre en condition positive les collaborateurs
- Faire le point sur les attentes
- Fixer individuellement les objectifs



Appréhender les notions essentielles

- Le rôle des émotions dans le processus d'adaptation
- Emotions positives et émotions négatives
- La relation émotions - pensées
- Marqueurs somatiques et prises de décision
- Les expériences émotives
- Les 5 composantes de l'émotion



Apprendre à piloter ses émotions

- Le processus émotionnel – un processus en 5 étapes
- Accueillir et identifier l'émotion
- Comprendre l'émotion
- Evaluer la situation
- Réguler l'émotion
- Utiliser positivement l'émotion

Comprendre les comportements émotionnels

- Connaître ses règles d'expression émotionnelle
- Conscientiser ses mécanismes d'évitement du contact
- Identifier ses drivers préférentiels
- Mieux se connaître pour mieux appréhender le comportement des autres

Développer des relations interpersonnelles saines

- Savoir reconnaître et réagir face à la pression et au chantage émotionnel
- Cultiver l'hygiène émotionnelle individuelle et collective
- Contribuer à créer la confiance et la cohésion

Réguler ses émotions et développer sa résilience

Présentiel

Programme

Journée 2

La résilience individuelle

- Les agents de la résilience : situations stressantes et événements traumatiques
- Les facteurs de résilience
- Les facteurs de contre-résilience

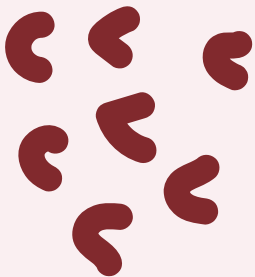


L'apprentissage de la résilience

- Un processus en deux temps
- Les mécanismes de défense d'urgence
- Les mécanismes de défense à long terme
- Le chemin vers plus d'optimisme

Développer des compétences essentielles

- Compétences physiques, spirituelles, cognitives, culturelles, sociales et relationnelles
- Focus sur les compétences émotionnelles



Construire un plan de résilience personnel

- Savoir s'appuyer sur ses facteurs de résilience
- Renforcer ses appuis ressources en situation de stress

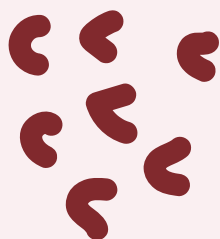
Gestion des conflits et des incivilités

Présentiel

objectifs



www.capitalhomme.fr



- Se préparer à vivre les insatisfactions et récriminations de la clientèle
- Adopter la bonne volonté et la bonne posture pour gérer un cas difficile
- Gérer son stress, ses émotions pour muscler la confiance en soi
- Optimiser la relation à l'autre, se faire respecter et respecter le client
- Concilier les intérêts de l'entreprise, ceux du client et mesurer les enjeux

Cible : Collaborateur /Manager

Pré-requis : Aucun

Méthodes pédagogiques :

- Apport du formateur
- Echange des expériences
- Travail en atelier et simulations
- Mes points, mes axes de progrès

Nombre de participants : Min : 4
Max : 12

Durée : 7 heures

Tarifs : A partir de 1600 euros/
jour

Date : À convenir

Modalités d'évaluation :

Mise en situation et évaluation réalisée par le formateur

Délai d'accès : Selon nature de la formation, 2 semaines à 3 mois

+ Questionnaire individuel de satisfaction

+ Attestation individuelle de fin de formation

Gestion des conflits et des incivilités

Présentiel

Programme

Identifier sa personnalité et son mode de fonctionnement interne

- Mieux se connaître
- Mes points forts, mes axes de progrès face aux situations difficiles
- Ce qui me motive, ce qui me dé motive
- Faire face aux résistances
- Prendre des repères pour se ressourcer



Adopter son comportement, développer une communication positive

- Le changement comme le rythme des saisons
- Le rôle des émotions dans la perception du changement
- Identifier son propre style de réaction face au changement
- Repérer le processus individuel d'adaptation au changement : déni, opposition, critique, deuil, acceptation

EXERCICES D'APPROPRIATION ET DEBRIEFINGS VIDÉOS



Clôturer un conflit et renforcer la relation client

- Restaurer la confiance client et rassurer le client
- Conclure un entretien difficile avec chaleur et courtoisie
- Préparer les relations futures
- Un bon départ = un bon retour

La voix du client

Analyser les causes de l'insatisfaction du client :

- Attentes non respectées, valeurs déçues, contrat non respecté, interprétation, mauvaise foi
- Connaître les 6 attentes du client mécontent pour regagner la satisfaction client
- Identifier les enjeux pour soi et pour l'entreprise

TRAVAIL EN ATELIER

Garder la maîtrise de ses entretiens

- Structurer son discours
- Méthode EARQR
- La technique du SILENCE un outil ou un gadget ?
- Identifier et rappeler les droits et devoirs de chacun
- Se tourner vers une recherche de solution
- Formuler une demande et laisser son interlocuteur s'exprimer totalement
- Écouter la demande et laisser son interlocuteur s'exprimer totalement
- Apporter des solutions, les justifier et les valoriser
- Faire preuve de directivité et de souplesse
- Observer et entendre les signaux d'acquiescements
- Le cahier des situations difficiles et les réponses

EXERCICES D'APPROPRIATION ET DEBRIEFINGS VIDÉOS DE VIDÉOS

Retrouver de la sérénité et du bien-être au travail

Présentiel

objectifs



www.capitalhomme.fr



- Identifier les facteurs de stress et leurs symptômes
- Apprendre le lâcher-prise pour être plus serein
- Redonner du sens à nos actions
- Acquérir des techniques simples pour garder son calme sous pression et gérer les situations à forte charge émotionnelle
- Développer des attitudes d'affirmation de soi permettant d'optimiser sa relation à l'autre
- Reprendre confiance en ses capacités
- Se calmer et se détendre par des exercices appropriés
- Prendre soin de soi et retrouver la sérénité

Cible : Collaborateur / Manager

Modalités d'évaluation : · Mises en situation

Nombre de participants : Min : 4 Max : 12

Méthodes pédagogiques :

- Exercices d'application
- Utilisation de la Communication Non Violente pour optimiser la confiance en soi
- Exercices de mises en situation de la CNV pour faire face aux situations difficiles
- Techniques et exercices principalement issus de la sophrologie, permettant de diminuer les tensions physiques et mentales.

Pré-requis : Aucun

Durée : · 2 jours

Tarifs : A partir de 1600 euros/jour

Délai d'accès : 2 semaines

+ Questionnaire individuel de satisfaction

+ Attestation individuelle de fin de formation

Retrouver de la sérénité et du bien-être au travail

Présentiel

Programme

Thème 1 : Comprendre et Identifier les phénomènes qui nous stressent

- Identification des facteurs du stress
- Comprendre ce qu'est le lâcher-prise
- Les bases de l'estime de soi
- Evacuer le stress à trois niveaux : Mental, Emotionnel, Corporel



Thème 2 : Se libérer de ses messages contraignants

- Test sur les messages contraignants
- Présentation des principaux drivers : analyse, comment s'en libérer

Thème 3 : Identifier les situations où nous ne prenons plus de recul : faire le point sur notre propre mode de fonctionnement

- Détecter les situations difficiles : Surcharge de travail, relations conflictuelles avec les collègues, les partenaires internes et externes, gestion de l'imprévu...
- Renforcer notre pouvoir d'action ou de lâcher-prise avec Covey
- 4 Accords pour être en paix avec soi et les autres
- Agir sur le mental : Remplacer nos pensées automatiques négatives par des pensées forces positives (travail en binôme)

Thème 4 : Comprendre et apprivoiser nos émotions

- Comprendre le lien entre le stress et la montée des émotions
- Identifier nos émotions et leurs sensations corporelles
- Clarifier les interactions entre : les émotions, nos pensées, notre comportement
- Trouver des stratégies pour apprivoiser nos émotions

Retrouver de la sérénité et du bien-être au travail

Présentiel

Programme

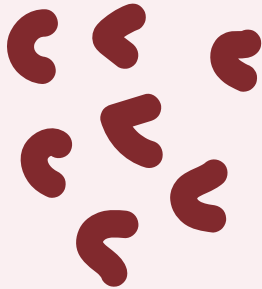
Thème 5 : Et si je pensais à moi ?

- Recenser les sources de bien-être
- Identifier celles qui nous conviennent
- Exercice de mise en pratique



Thème 6 : Se ressourcer physiquement

- Acquérir des techniques simples de lâcher-prise au quotidien
- Travail sur la respiration, recentrage, cohérence cardiaque
- Techniques de relaxation dynamique
- Relaxation douce
- Qi Gong des yeux (reposer la vue)



Thème 7 : Se créer et mobiliser nos ressources intérieures avec la Communication Non Violente : Prise de recul et affirmation de soi

- Se défaire des rôles inconscients contre-productifs : Triangle de KARPMANN
- Développer son assertivité : Oser dire avec la CNV
- S'enrichir du regard de l'autre afin de bâtir nos propres réponses CNV
- Mises en situation (jeux de rôles sur les cas identifiés par les stagiaires)
- Le renforcement mental : verbaliser les faits pour clarifier la situation

Thème 8 : Elaboration d'un plan personnalisé

- Retrouver les plaisirs fondamentaux
- Plan d'action individuel, personnalisé

Les softs-skills

Présentiel

Distanciel



www.capitalhomme.fr

objectifs

- Comprendre l'importance des soft-skills
- Identifier ses axes d'amélioration
- Développer ses soft-skills pour sa vie professionnelle et personnelle

Cible : Manager / Collaborateurs

Pré-requis : Aucun

Modalités d'évaluation :

- Mise en situation
- Questions orales ou écrites (QCM)

Durée : · 2h e-learning / soft-skills
· 1 journée présentiel / soft-skills

Nombre de participants : Min : 4 Max : 12

Tarifs : A partir de 1600 euros/jour

Méthodes pédagogiques :

Délai d'accès : 2 semaines

- E-learning : modules interactifs pensés pour faciliter l'apprentissage
 - o Durée : 2 heures par soft skills
 - o Plateforme Cap'
- Formation présentielle : échanges, et exercices pour travailler ses postures managériales. 1 journée / soft-skills
- Durée : 7h00

+ Quiz à la fin de chaque soft-skill

+ Attestation individuelle de fin de formation

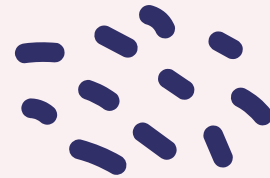
Les soft-skills

Présentiel

Distanciel

Programme

Thème 1 : Gestion du temps



- Module 1 : Mon rapport au temps
- Module 2 : Identifier vos voleurs de temps
- Module 3 : Bien organiser ses tâches
- Module 4 : Gérer sa disponibilité professionnelle
- Module 5 : Les outils pour gagner en efficacité
- Module 6 : Vos engagements à la gestion du temps

Thème 2 : Adaptabilité et gestion de l'incertitude

- Module 1 : La résilience qu'est-ce que c'est ?
- Module 2 : Comment faire preuve de résilience ?
- Module 3 : Rebondir en renforçant sa flexibilité
- Module 4 : Les mécanismes de peurs et de croyances limitantes

Thème 3 : Assertivité

- Module 1 : L'assertivité, une notion riche
- Module 2 : Réaliser un auto-diagnostic de son assertivité
- Module 3 : Les comportements réflexes
- Module 4 : Les techniques de communication assertives
- Module 5 : L'estime de soi, la confiance en soi et les autres

Thème 4 : Gestion des émotions



- Module 1 : Les émotions nous guident
- Module 2 : Accueillir les émotions
- Module 3 : Exprimer ses émotions
- Module 4 : Réguler ses émotions
- Module 5 : Faire preuve d'empathie envers les émotions des autres

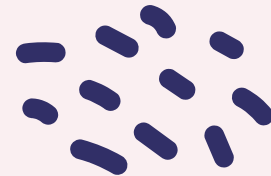
Les soft-skills

Présentiel

Distanciel

Programme

Thème 5 : Prise de décision



- Module 1 : La prise de décision une notions complexe
- Module 2 : Système 1, Système 2 : Les biais cognitifs
- Module 3 : Les outils pour prendre une décision
- Module 4 : Décider dans l'incertitude
- Module 5 : Les enjeux de la prise de décision collective
- Module 6 : La décision par consentement une autre approche de la prise de décision
- Module 7 : Les 5 étapes de la GPC

Thème 6 : Collaborer en équipe

- Module 1 : Adopter une vision partagée
- Module 2 : Collaborer en équipe, les réunions et techniques collaboratives
- Module 3 : Faire preuve d'intelligence collective
- Module 4 : Coopérer

Thème 7 : Créativité et innovation

- Module 1 : Comprendre les notions de créativité et d'innovation
- Module 2 : Générer des nouvelles idées
- Module 3 : Appliquer dans son organisation
- Module 4 : Itérer le processus



Thème 8 : Gestion du stress

- Module 1 : Batterie du stress (physique émotionnelle mentale)
- Module 2 : Se libérer des messages contraignants avec les drivers
- Module 3 : Le cercle de Covey pour prendre du recul
- Module 4 : Prendre du recul, comment agir sur le mental, penser force, penser limitante
- Module 5 : Comprendre et agir sur les émotions

COMMUNICATION

- Optimiser sa communication 34
- Piloter par des temps d'échange 35
- Développer une communication positive et bienveillante 39



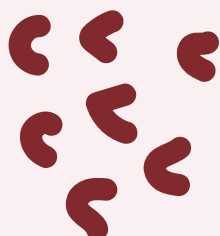
Optimiser sa communication

Présentiel

objectifs



www.capitalhomme.fr



- Appréhender et s'appropriier toutes les facettes de la communication
- Détecter les besoins de son interlocuteur et y répondre clairement
- Apprendre à écouter et questionner afin de mieux détecter les attentes et blocages de son interlocuteur
- Sortir du jugement de valeur et exposer de manière claire son point de vue en recherchant une relation gagnant/gagnant
- Savoir être efficace et persuasif avec tous les modes de communications actuels

Cible : Manager

Modalités d'évaluation : • Mise en situation

Nombre de participants : Min : 4 Max : 12

Méthodes pédagogiques :

- Outils utilisés : test CIME, Quiz, jeu collectif
- Apports du formateur
- Mises en situation

Pré-requis : Aucun

Durée : • 1 jour

Tarifs : A partir de 1600 euros/jour

Délai d'accès : 2 semaines

+ Questionnaire individuel de satisfaction

+ Attestation individuelle de fin de formation

Optimiser sa communication

Présentiel

Programme

Thème 1 : Communiquer avec persuasion

- S'approprier les composantes d'une communication efficace avec le triangle d'Aristote : Tête, Coeur, Corps
- Passer de l'information à la mobilisation



Thème 2 : Prendre conscience de son type de communication et s'adapter à celui de son interlocuteur

- Découverte des 4 grands types de communication
- Restitution et analyse du test CIME Test puis Quizz

Thème 3 : Adapter son discours en fonction du métier de son interlocuteur

- Analyser objectivement la demande de son interlocuteur
- Trouver les mots et la posture adéquats face à chaque profil de métier
- Savoir écouter, questionner, reformuler
- + Jeu collectif

Thème 4 : Convaincre et faire passer des messages clairs

- Tryptique : Faits, Opinions, Emotions
- Notion de congruence
- DESC
- + Mises en situation sur les cas des participants

Thème 5 : Gérer les différents modes de communication

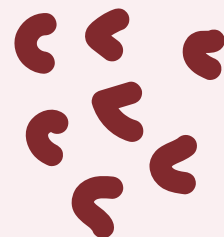
- Relations téléphoniques
- Entretiens en face à face
- Les mails



Piloter par des temps d'échange et une communication positive

Présentiel

objectifs



- Développer des relations interpersonnelles bienveillantes
- Favoriser la communication et la collaboration des salariés

www.capitalhomme.fr

Cible : Collaborateur / Manager

Durée : 1 jour

Pré-requis : Aucun

Tarifs : A partir de 1600 euros/jour

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques
- Travaux pratiques
- Etudes de cas
- Mises en situation

Date : À convenir

Délai d'accès : Selon nature de la formation, 2 semaines à 3 mois

Nombre de participants : Min : 4
Max : 12

Modalités d'évaluation :

Mises en situation et évaluation réalisées par le formateur



+ Attestation individuelle de fin de formation

+ Questionnaire individuel de satisfaction

Piloter par des temps d'échange et une communication positive

Présentiel

Programme

Journée I

ouverture de la formation



- Vidéos d'amorce et de réflexion sur le thème de la formation : partage et retour d'expériences sur ces vidéos
- Faire émerger les bonnes et mauvaises pratiques

Développer une qualité relationnelle

- Pourquoi et comment ?
 - La communication positive et bienveillante, un accélérateur réel de bien-être et de performance
 - Susciter la motivation des collaborateurs par son écoute et sa communication
- Les différents entretiens managériaux au service du collaborateur
 - Entretien de pilotage d'activités
 - Entretien annuel d'évaluation
 - Entretien professionnel
 - Entretien de soutien
 - Entretien de recadrage
 - Entretien de délégation - responsabilisation
 - Entretien de reconnaissance
 - Entretien de fixation des objectifs
- Développer l'intelligence collective par
 - Des réunions efficaces
 - Des modalités d'animation du collectif ouvrant des espaces de dialogue et d'expression

Développer une posture relationnelle impactante et positive

SITUER SON PROFIL DE COMMUNICANT

- Auto-diagnostic à partir d'un test remis pendant la formation

LA COMMUNICATION VERBALE

- Choisir les mots qui ouvrent la relation/mots qui ferment
- Les principes de la communication non-violente au service des managers

L'ÉCOUTE ACTIVE

- Les clés de l'écoute active
- L'écoute non-jugeante et compréhensive

LA COMMUNICATION NON VERBALE

- Travailler sa gestuelle pour qu'elle renforce le lien de votre leadership
- Comprendre l'impact de son non verbal sur l'autre
- Se synchroniser sur les besoins de son interlocuteur

Des exercices pratiques et des mises en situations permettront aux stagiaires d'améliorer leurs pratiques et d'acquérir les outils d'une communication managériale positive et efficace.



Piloter par des temps d'échange et une communication positive

Présentiel

Programme

Journée 2

Cette deuxième journée est consacrée aux entretiens individuels, collectifs et à la motivation des collaborateurs au quotidien.



Préparer ses temps d'échange

- Connaître les spécificités professionnelles et l'état d'esprit du collaborateur
- Préparer ses messages et rassembler les informations
- Structurer ses arguments et anticiper les objections
- S'entraîner à faire face à un désaccord, une relation dégradée
- Soigner l'aboutissement d'un échange : faire agir le collaborateur selon les actions définies conjointement, valider son adhésion

Entraînements pratiques

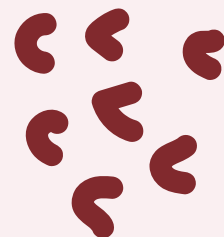
- Exercice «Évaluer les compétences»
- Exercice «Remotiver un collaborateur»
- Exercice «Gérer un désaccord»
- Simulation d'entretien de valorisation et de reconnaissance
- Simulation d'entretien de fixation d'objectifs

Ces exercices et entretiens concrets seront analysés et commentés dans une perspective d'amélioration des pratiques individuelles et collectives.

Développer une communication positive et bienveillante

Présentiel

objectifs



- Développer des relations interpersonnelles bienveillantes
- Favoriser la communication et la collaboration des salariés

www.capitalhomme.fr

Cible : Collaborateur / Manager

Durée : 1 jour

Pré-requis : Aucun

Tarifs : A partir de 1600 euros/jour

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques
- Travaux pratiques
- Etudes de cas
- Mises en situation

Date : À convenir

Délai d'accès : Selon nature de la formation, 2 semaines à 3 mois

Nombre de participants : Min : 4
Max : 12

Modalités d'évaluation :

Mises en situation et évaluation réalisées par le formateur



+ Présentiel : échanges et exercices pour travailler votre posture managériale.

+ Accès à la plateforme CAP sur mobile (Android, iOS) et sur ordinateur.

Développer une communication positive et bienveillante

Présentiel

Programme

Développer une qualité relationnelle

- Pourquoi et comment ?
 - La communication positive et bienveillante, un accélérateur réel de bien-être et de performance
 - Susciter la motivation des collaborateurs par son écoute et sa communication
- Développer l'intelligence collective par
 - Des réunions efficaces
 - Des modalités d'animation du collectif ouvrant des espaces de dialogue et d'expression

Développer une posture relationnelle impactante et positive

LA COMMUNICATION VERBALE

- Choisir les mots qui ouvrent la relation / mots qui ferment
- Les principes et techniques de la communication non violente

L'ECOUTE ACTIVE

- Les clés de l'écoute active
- L'écoute non-jugeante et compréhensive

LA COMMUNICATION NON VERBALE

- Travailler sa gestuelle pour qu'elle renforce le lien
- Comprendre l'impact de son non-verbal sur l'autre
- Se synchroniser sur les besoins de son interlocuteur

LES FREINS A LA COMMUNICATION POSITIVE

- Identifier les freins à une bonne communication : la passivité, l'agressivité, la manipulation
- Comment réagir à ces comportements

S'EXPRIMER EN FAISANT PREUVE D'ASSERTIVITÉ

- Être assertif pour bien communiquer
- Oser donner son avis
- Savoir dire non : les circonstances où l'on peut dire non et comment le faire
- Savoir émettre une critique (critique positive), accepter la critique

Nos programmes d'accompagnement blended

(Clé en main)

Pour développer les compétences de vos collaborateurs dans la durée, via des parcours en ligne rythmés par des séances personnalisées de coaching.



Développer ses compétences managériales

Des parcours de formation :

- ✿ Les fondamentaux du management
- ✿ Les 5 rôles du manager

Accompagnement personnalisé :

- ✿ Séances de coaching
- ✿ Coachs certifiés

Bilan de compétences :

- ✿ Faire un état des lieux de ses compétences professionnelles et de son potentiel
- ✿ Formuler un projet professionnel solide
- ✿ Accompagner la création d'un plan d'action
- ✿ Mettre en oeuvre le plan d'action



Évoluer professionnellement
Changer de poste



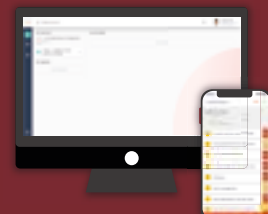
Acquérir des compétences relationnelles et
humaines

Le développement des soft skills avec :

- ✿ Test de leadership, de résilience et bilan émotionnel et cognitif
- ✿ Accompagnement personnalisé avec un coach certifié
- ✿ Parcours de formation

Notre plateforme CAP

- 📱 Accès à l'application mobile (Android, iOS) et sur ordinateur
- 💬 Tchat en ligne
- 👤 Interface personnalisée et intuitive
- 📖 Accès à une bibliothèque de ressources
- ➕ Formats et outils variés



Télécharger dans
l'App Store

DISPONIBLE SUR
Google Play

Disponible sur
ordinateur

Conditions générales de vente (suite)

Article 1 – Généralités

L'ensemble des prestations est soumis aux présentes conditions générales de vente qui font partie intégrante du catalogue de Capital Homme ainsi que des contrats de prestations de service et des conventions de formations. La passation d'une commande par un client entraîne l'acceptation des conditions générales de vente, sans réserve. Le fait de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation à nous prévaloir ultérieurement de ladite condition.

Article 2 – Prestations et commandes

Toutes les prestations Capital Homme, contrats, conventions de formation, commandes ponctuelles, font l'objet d'un accord écrit entre Capital Homme et le client. Cet accord écrit définit l'ensemble des conditions particulières ainsi que le cahier des charges. Les prestations débutent à la date de prise d'effet lors de la réception de cet accord, signé et accepté par le client et par Capital Homme. La commande est considérée comme ferme et irrévocable à réception de l'accord. La demande de modification d'une commande doit être réalisée par écrit et parvenue auprès de Capital Homme dans les 8 jours préalables au début de la prestation. En cas de non-respect de ce délai, Capital Homme se réserve le droit de facturer 100 % de la commande à titre de dédommagement. Annulation ou report du fait du Client : En cas d'annulation de commande, l'organisme remboursera sur le coût total, les sommes qu'il n'aura pas réellement dépensées ou engagées pour la réalisation de ladite action. Au titre de dédommagement pour ce renoncement de la part du Client, l'entreprise s'engage au versement du même montant que celui du coût total de la prestation prévue dans le devis et/ou convention de formation professionnelle, pénalité non imputable sur l'obligation de l'employeur à la formation professionnelle, ni remboursable par l'OPCO. Si le stagiaire est empêché de suivre la prestation pour cause de force majeure dûment reconnue, la convention de formation professionnelle est résiliée. Seules sont dues les prestations effectivement dispensées, au prorata temporis de la valeur précisée à la présente convention, le déplacement et l'hébergement sont en sus.

Article 3 – Durée des prestations

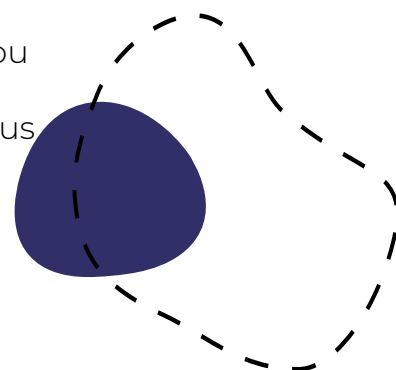
Dans le cas des actions réalisées et facturées dans l'année civile, la durée de vie du contrat est uniquement annuelle

Article 4 – Prix

Les tarifs sont ceux applicables au moment de la commande, conformément au devis Capital Homme. Les prix indiqués s'entendent toujours toutes taxes. Les prix sont révisés au premier janvier, et peuvent être modifiés à tout moment après information préalable du client.

Article 5 – Facturation et modalités de paiement

Les sommes dues au titre d'un contrat, d'une convention de formation ou d'une commande ponctuelle font l'objet de factures qui sont adressées au client ou le cas échéant, au tiers payeur désigné par le client. Dans tous les cas, le client est responsable du paiement des factures. Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture, et payable dans un délai de 30 jours suivant cette date.



Conditions générales de vente (suite)

Aucun escompte ne sera accordé en cas de règlement anticipé. La contestation d'une facture ne suspend pas son paiement. Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restantes dues à échéance, sans mise en demeure préalable. Le montant de cette majoration est égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros (art.L.441-6 CC) du jour de l'échéance jusqu'au paiement. Capital Homme peut suspendre tout ou partie des prestations en cas de non-paiement d'une facture.

Article 6 – Responsabilité

Capital Homme est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la réalisation des prestations, définis dans les contrats, les conventions de formations ou les commandes. Capital Homme s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer la meilleure qualité de service possible. Capital Homme ne pourra être tenue responsable de l'exploitation des informations obtenues par le client dans le cadre des contrats ou des commandes. Le client est seul responsable de l'utilisation de ces informations.

Article 7 – Confidentialité

L'ensemble des informations transmises entre Capital Homme et le client est couvert par une obligation de confidentialité.

Article 8 – Propriété intellectuelle

Sauf accord préalable, l'ensemble des documents, des supports, des logiciels transmis par Capital Homme au client demeure la propriété de Capital Homme. Ainsi le client s'engage dans ces conditions à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser, quelque texte, titre, application, logiciel, logo, marque, information ou illustration, pour un usage autre que celui décrit dans le cadre des contrats ou des conventions.

Article 9 – Résiliation du contrat

Capital Homme ou le client peuvent résilier le contrat qui les lie par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception 3 mois avant la prise d'effet. Concernant spécifiquement les actions de formation, en cas de dédit ou d'abandon en cours de formation par un ou plusieurs stagiaires, l'entreprise (convention) ou la personne physique (contrat de formation professionnelle à titre individuel) informe l'organisme par lettre recommandée avec accusé de réception (L.6353-5 du Code du travail), à moins de 8 jours francs avant le début de l'action mentionnée à l'article 1.

Article 10 – Cas de force majeure

Dans l'hypothèse d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit habituellement reconnu comme tel par la jurisprudence, les obligations liées aux prestations en cours seront suspendues pendant toute sa durée, et ceci sans donner lieu à des indemnités. Capital Homme s'engage à prévenir son client dans les plus brefs délais de l'impossibilité temporaire de la réalisation des prestations et de définir une nouvelle date de réalisation.

Conditions générales de vente (suite)

Article 11 – Loi et juridiction

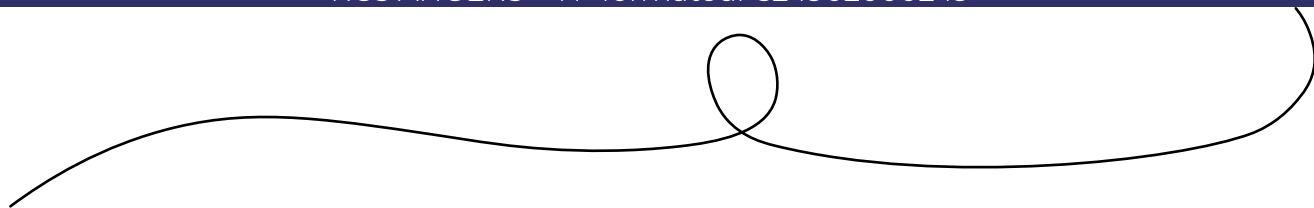
Les présentes conditions générales de ventes sont régies par le droit français. En cas de litige, le client et Capital Homme s'engagent prioritairement à régler leurs différends à l'amiable. Néanmoins, si aucune solution amiable n'est trouvée, le Tribunal de Commerce d'Angers sera seul compétent pour régler le litige.

Article 12 – Informations nominatives

Conformément aux dispositions de la Loi du 20 juin 2018 et du règlement général sur la protection des données (RGPD) du 17 avril 2016, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification sur les données nominatives qui le concerne qu'il peut exercer en contactant Capital Homme.

SIEGE 6 BIS RUE RENE BREMONT 49100 ANGERS -- 02 41 86 81 10 - WWW.CAPITALHOMME.FR -
SAS AU CAPITAL DE 20 000 EUROS - SIRET 45056965200065 - 450 569 652 RCS ANGERS -
N° DE FORMATION 52 49 02 002 49

www.capitalhomme.fr - contact@capitalhomme.fr - SARL au capital de 10000 euros - 450 569 652
RCS ANGERS - N° formateur 524902000249



capital*h*omme



6 bis Rue René
Brémont, 49100 Angers



02 41 86 81 10



contact@capitalhomme.fr



www.capitalhomme.fr



Capital Homme

