

Livret d'accueil



Se former, c'est progresser



Le mot de la directrice

Madame, Monsieur,

C'est avec plaisir que je vous présente l'activité de CJD Formations et je vous souhaite une bonne lecture.

Ce livret d'accueil est d'abord destiné à toutes personnes qui peuvent avoir l'occasion de collaborer avec CJD Formations, qu'elles représentent un établissement, une entreprise ou qu'elles soient intervenantes, mais aussi aux personnes qui pourraient être intéressées par la diversité de notre activité de formation, notre capacité d'adaptation et la qualité des formations dispensées dans le cadre des différentes habilitations et certifications obtenues.

Nous en sommes très fiers et vous comprendrez en lisant ce document comment nous avons réussi à nous faire connaître pour la qualité de nos prestations, notre sérieux, notre efficacité et notre réactivité.

Sachez que si vous avez un projet de formation, un plan de formation à mettre en place, mon équipe saura appréhender votre demande, l'adapter aux besoins de vos personnels mais aussi aux contraintes qui sont les vôtres, comme répondre aux exigences des OPCO.

N'hésitez pas à prendre contact avec nous, le meilleur accueil vous sera réservé.

Je vous souhaite une bonne réception et dans la perspective d'une fructueuse collaboration, je reste à votre disposition pour toute information complémentaire éventuelle.

Bien à vous,



Sommaire

Notre présentation.....	page 4
Présentation de l'outil DISC.....	page 6
Nos secteurs d'activité.....	page 7
Nos accréditations.....	page 8
Nos points forts.....	page 9
Notre organigramme.....	page 10
Nos fonctions et missions.....	page 11
Qui contacter ?.....	page 14



Présentation de CJD Formations

CJD Formations est un organisme de formation dans le secteur de la vente, le management et l'accueil, implanté à Curbans (Alpes de Haute-Provence).

CJD Formations dispense sur l'ensemble du territoire national des formations :

- ~ Principalement en intra-entreprises
- ~ De courte durée (1 à 3 jours, soit de 7h à 21h par action de formation)
- ~ Elaborées « sur mesure » pour répondre au mieux aux besoins des participants et aux exigences des établissements clients.

Notre métier s'articule autour de 3 axes :

1 - L'écoute et le conseil

Pour CJD Formations, une formation réussie c'est :

- ~ Notre capacité de recueillir et d'analyser le savoir-faire comme les besoins de vos personnels
- ~ Savoir analyser et quantifier vos besoins, pour vous permettre d'élaborer et affiner ensemble le programme de formation qui répond pleinement à vos attentes et contraintes
- ~ Optimiser votre plan de formation au plus près de vos obligations et capacités
- ~ Également s'appuyer sur l'expérience terrain et la capacité d'adaptation de nos intervenants
- ~ Adapter au mieux nos formations et les moyens de la prestation aux personnes en situation de handicap.



2 - La formation

Votre établissement est unique et la formation que nous vous proposons l'est tout autant. L'innovation, l'adaptation, la personnalisation, la souplesse et la prise en compte de vos spécificités sont déterminantes pour la mise en place d'un véritable partenariat à travers l'action de formation. Pour cela, nous déterminons en amont le profil de chaque stagiaire afin d'apporter une méthode de communication personnalisée. Pour la formation « Développement Commercial », nous évaluons le niveau de connaissance métier du stagiaire par un formulaire de positionnement.

3 - Le suivi

Une formation réussie nécessite parfois un suivi dans son prolongement. CJD Formations assure ce suivi sous forme d'accompagnement si nécessaire.

Les + de CJD Formations

- ~ Des programmes adaptés à vos besoins
- ~ Des intervenants sélectionnés en fonction de leurs expériences terrain et compétences
- ~ Une capacité à intervenir sur l'ensemble du territoire
- ~ Le respect des engagements
- ~ Une grande réactivité
- ~ La maîtrise des procédures
- ~ La qualité des supports pédagogique
- ~ Une quête permanente du respect de la Politique Qualité
- ~ Un comité pédagogique en veille permanente
- ~ Une écoute avant, pendant et après la formation
- ~ Analyse, synthèse et communication de la qualité des formations dispensées

Présentation de l'outil DISC



Le **DISC** est un outil d'évaluation personnel utilisé pour améliorer la productivité, le travail d'équipe et la communication. Il traite uniquement des styles de comportement et de communication.

Une des règles d'or en communication est de s'adapter aux autres.

Nous faisons souvent une erreur fondamentale : parler aux autres comme nous aimerions qu'ils nous parlent. Or les autres veulent aussi que nous leur parlions comme ils le souhaitent. Chacun attend de son interlocuteur, inconsciemment, qu'il s'adapte à lui.

Il en va de même au sein d'une équipe.

Les membres d'une équipe partagent des objectifs ou des projets communs. Mais chaque membre est unique, avec sa vision des choses, ses attentes, ses besoins propres et sa façon de communiquer. Pour atteindre un même but collectif, chacun aura sa manière personnelle de l'analyser, de procéder et d'en parler. Ceci peut conduire à des conflits, alors qu'il s'agit le plus souvent d'une simple incompréhension.

*Le modèle **DISC** permet de comprendre les autres.*

Destiné aux individus comme aux équipes, il apprend à s'adapter aux besoins de ses interlocuteurs avec une communication efficace. **DISC** s'inscrit parfaitement dans une démarche Agile.

Secteurs d'activité

Développement commercial

Artisans, TPE, PME, auto-entrepreneurs, particulier

Chef d'entreprise, artisan, commercial(e), responsable commercial, vendeur(se)

Bases du DISC de Marston, Organisation commerciale, Découverte, Présentation société, Prospection, Etablissement d'un devis, Présentation du prix, Financement, Réponse aux objections, Fidélisation etc...

Accueil

TPE, PME, particulier

Secrétaire, assistant(e) commercial, assistant(e) de direction

Bases du DISC de Marston, 3 médias de communication, Présenter une idée, Accueil, Relance des devis, Réponse aux objections, Gérer une situation difficile, etc...

Relation client

Artisans, TPE, PME, auto-entrepreneurs, particulier

Technicien, artisan, chef d'entreprise

Bases du DISC de Marston, 3 médias de communication, Présenter une idée, Accueil, Gérer une situation difficile, etc...

Management

Artisans, TPE, PME, auto-entrepreneurs, particulier

Chef d'entreprise, artisan, manager, responsable des ventes, chef d'équipe

Bases du DISC de Marston, WPMOT, Bases du management, Définitions d'objectifs, Gestion des conflits, Roues d'équipe, etc...

Accréditations

Il tient à cœur pour CJD Formations d'obtenir toutes les accréditations nécessaires afin d'être dans une démarche de qualité et d'amélioration constante.

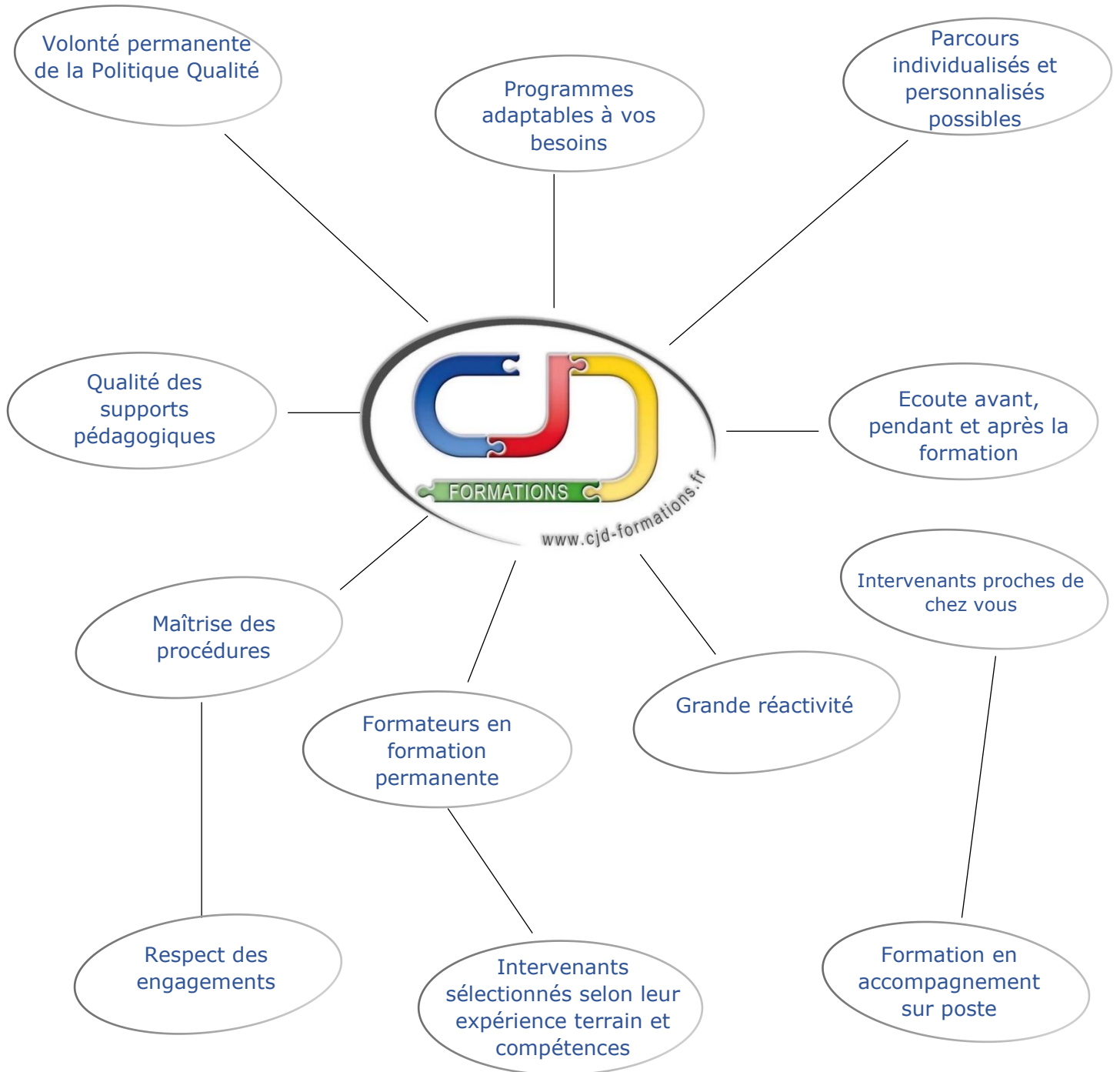
Il est important pour nous que nos clients aient la certitude qu'en faisant appel à nous, ils auront une formation de qualité et un suivi.

De plus, nous souhaitons que nos clients puissent voir leurs formations financées.

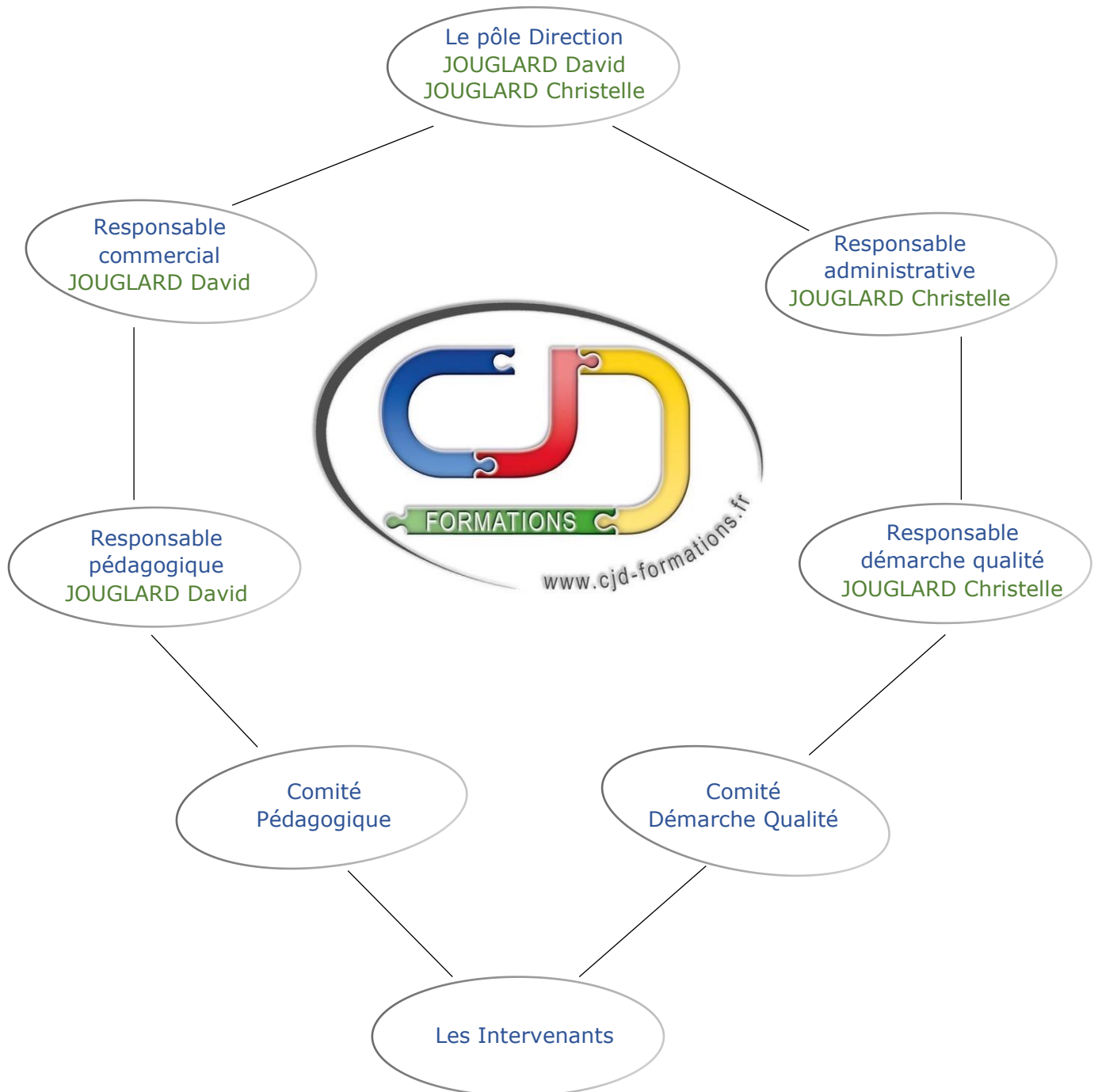
C'est pour tout cela CJD Formations a obtenu la certification Datadock. Mais plus encore, CJD Formations a obtenu la certification Qualiopi.



Nos points forts



Organigramme



Nos Fonctions et Missions

La Direction :



Président de CJD Formations
JOUGLARD David



Directrice de CJD Formations
JOUGLARD Christelle

Missions et Objectifs

Définir ensemble et mettre en œuvre :

- ~ La politique et les objectifs commerciaux
- ~ La démarche Qualité
- ~ Les moyens nécessaires pour permettre l'optimisation du fonctionnement

Décider et/ou présider :

- ~ Les réunions de direction
- ~ Les réunions Qualité
- ~ Les audits internes
- ~ Les évolutions des prestations et des formations proposées
- ~ L'intégration de nouveaux intervenants

Responsable Administrative :



Responsable administrative
JOUGLARD Christelle

Missions et Objectifs

Elle est la responsable du processus administratif et à ce titre, elle assure principalement :

- ~ L'accueil téléphonique
- ~ La gestion des dossiers clients, de la convention à la facturation
- ~ La logistique des formations
- ~ La réception et transmission des courriers
- ~ Les attestations et synthèses pour les clients
- ~ La réalisation des supports de formation

Responsable Commercial et Formateur :



Responsable commercial et Formateur
JOUGLARD David

Missions et Objectifs

- ~ Contacts réguliers des clients et des prospects
- ~ Ecoute des besoins et problématiques
- ~ Définition des besoins par des questions pertinentes
- ~ Adaptation et personnalisation de la formation si besoin
- ~ Réalisation des formations en accord avec les programmes définis
- ~ Il rapporte toutes observations des stagiaires susceptibles leurs satisfactions et celles des clients
- ~ Il est le médiateur pendant toute la durée des formations

Responsable Qualité



Responsable administrative
JOUGLARD Christelle

Missions et Objectifs

- ~ Elle crée le processus de la démarche Qualité
- ~ Elle s'assure du respect et du maintien des référencements Qualité
- ~ Elle pratique une veille régulière des processus à respecter pour une bonne démarche Qualité
- ~ Elle est la référente Handicap et adapte les formations si besoin quand cela est possible (en cours de formation LSF)
- ~ Elle analyse régulièrement les retours des fichiers mis en place permettant une amélioration constante

Responsable Pédagogique :



Responsable pédagogique
JOUGLARD David

Missions et Objectifs

Il veille à :

- ~ La qualité de la mise en œuvre de la formation dispensée
- ~ La bonne gestion des enregistrements qualité
- ~ L'adéquation entre le programme de formation et la demande du client
- ~ Ce que les demandes et objectifs soient atteints pour chaque prestation
- ~ La mise à jour de la documentation qualité
- ~ La satisfaction du client et des stagiaires
- ~ La validation des supports pédagogiques
- ~ La mise en place et le suivi des actions d'amélioration
- ~ La mise en place des actions correctives relatives au contenu des formations et à la conception des prestations



Qui contacter ?

Pour faciliter les échanges avec CJD Formations, vous pouvez directement prendre contact avec :

<p>JOUGLARD Christelle Directrice de CJD Formations 06.08.14.53.40 contact@cjd-formations.fr</p>	<p>Pour la logistique liée à la formation Documents administratifs (émargements, évaluation, synthèse etc...) Impression, expédition des supports et des informations nécessaires à la formation Situation de handicap pour un stagiaire Pour le paiement de vos factures</p>
<p>JOUGLARD David Président de CJD Formations 06.08.15.09.96 david@cjd-formations.fr</p>	<p>Pour la logistique liée à la formation Contenu des programmes de formation (public, contenu outils pédagogiques) Organisation de la formation (dates, lieux, horaires, tarifs)</p>

Vous pouvez nous retrouver sur notre site internet : www.cjd-formations.fr

Vous pouvez nous écrire à :

CJD Formations
215 route de la Baume
05110 CURBANS