



# CATALOGUE DE FORMATIONS

I W V  
A C A D E M Y  
L I V

**Allons ensemble vers un futur qui vous ressemble**

Dernière mise à jour : 20/02/24

# Qui sommes-nous ?

## A propos

"Le travail d'équipe est la capacité de travailler ensemble vers une vision commune. La capacité de diriger les réalisations individuelles vers les objectifs organisationnels. C'est le carburant qui permet aux gens ordinaires d'atteindre des résultats inhabituels." - Andrew Carnegie

Pour répondre à ces enjeux, le développement du capital compétences est devenu un levier fondamental.

Organisme de formation, LYV ACADEMY favorise l'ancrage de savoirs fondamentaux en développant l'expression d'une identité professionnelle.

Notre approche personnalisée permet de répondre à vos exigences. Nous mettons à votre disposition des formateurs issus du monde professionnel et des spécialistes expérimentés.

## Notre vocation

Nous apportons des solutions concrètes à vos besoins opérationnels en vous proposant une méthode pédagogique alliant apports méthodologiques, théoriques et exercices d'entraînements évolutifs faisant appel au vécu professionnel de chacun.

## Informations pratiques



LYV ACADEMY  
83 A Rue des Alliés  
42100 Saint-Etienne



Notre organisme est accessible aux personnes en situation de handicap



# Thèmes

01

## Marketing & Vente

Développer une stratégie de Marketing

02

## Management

Gestion client par mail

Gestion client situation difficile

03

## Sécurité

Gestes et postures

04

## Agro-alimentaire

Hygiène et sécurité alimentaire

# MARKETING & VENTE

## Développer une stratégie de Marketing

### Objectifs pédagogiques :

- Identifier les enjeux d'une étude de marché
- Aborder les outils d'analyse
- Mettre en place une stratégie

### Public :

Commerciaux, vendeurs, assistants marketing...

### Prérequis :

Connaissances de base en marketing

### Durée :

35 heures

### Lieu :

En centre de formation ou en entreprise

### Modalités :

En présentiel

### Tarif :

Nous consulter

### Outils :

Modules de formation  
Exercices de mise en pratique

### Suivi & évaluation :

Questionnaire d'auto-positionnement  
Test de fin de formation  
Remise d'une attestation de formation

### Délai d'accès :

1 à 2 semaines après inscription

### Programme :

#### I- Identification et mise en place des méthodes d'étude

- Analyse externe
- Méthode Porter
- Suivi de la position concurrentielle
- Diagnostic

#### II- Identification et mise en pratique du marketing stratégique

- Analyse de la cible
- Choix des produits et services associés
- Stratégie prix
- Canaux de distribution
- Stratégie de communication et relationnelle

#### III- Marketing opérationnel

- Mise en oeuvre campagne de communication
- Action vendeur et marketing direct
- Gestion de la relation client

# MANAGEMENT

## Gestion client par mail

### Objectifs pédagogiques :

- Identifier la structure d'un mail efficace
- Véhiculer l'image de marque de l'entreprise
- Maîtriser les techniques d'une rédaction par mail efficace

### Public :

Toute personne souhaitant améliorer sa relation client par mail

### Prérequis :

Connaissances de base de la relation client

### Durée :

7 heures

### Lieu :

En centre de formation ou en entreprise

### Modalités :

En présentiel

### Tarif :

Nous consulter

### Outils :

Modules de formation  
Exercices de mise en pratique

### Suivi & évaluation :

Test de fin de formation  
Remise d'une attestation de formation

### Délai d'accès :

1 à 2 semaines après inscription

### Programme :

#### I- Comprendre son rôle dans la relation client

- Les clients internes
- Les clients externes
- Les besoins et les attentes du client

#### II- Comprendre les spécificités de la communication par mail

- Choisir le bon canal de réponse
- Adapter son style à chaque demande
- Adopter une rédaction lisible et aérée

#### III- Les techniques d'une réponse écrite réussie

- Structure de la réponse
- Définir le fond et de la forme
- Choix du temps approprié et des mots justes
- Valorisation de l'entreprise

# MANAGEMENT

## Gestion client situation difficile

### Objectifs pédagogiques :

- Identifier le comportement du client difficile
- Repérer et désamorcer les tentatives de déstabilisation
- Adapter son comportement et son discours à la situation

### Public :

Toute personne souhaitant améliorer sa capacité à gérer les clients difficiles et améliorer leur satisfaction

### Prérequis :

Connaissances de base de la relation client

### Durée :

7 heures

### Lieu :

En centre de formation ou en entreprise

### Modalités :

En présentiel

### Tarif :

Nous consulter

### Outils :

Modules de formation  
Exercices de mise en pratique

### Suivi & évaluation :

Test de fin de formation  
Remise d'une attestation de formation

### Délai d'accès :

1 à 2 semaines après inscription

### Programme :

#### I- Evaluer ses réactions dans les relations clients

- Les comportements inefficaces et leurs conséquences
- Diagnostic de son niveau d'assertivité
- Déterminer ses axes de progrès vers l'assertivité

#### II- Comprendre les spécificités du client difficile

- La typologie des clients difficiles
- Comprendre l'origine des tensions et les gérer
- L'écoute active et le questionnement de précision

#### III- Méthodologie de traitement

- Adapter son discours et comportement en fonction des profils clients et du contexte
- Les attitudes à adopter
- Exercice de mise en pratique

# SECURITE

## Gestes et postures

### Objectifs pédagogiques :

- Identifier les risques liés aux mauvaises postures
- Aborder les moyens de prévention
- Savoir utiliser les moyens à disposition pour éviter toute forme de risque

### Public :

Toute personne souhaitant optimiser son confort physique sur son poste de travail

### Prérequis :

Aucun

### Durée :

7 heures

### Lieu :

En centre de formation ou en entreprise

### Modalités :

En présentiel

### Tarif :

Nous consulter

### Outils :

Modules de formation  
Exercices de mise en pratique

### Suivi & évaluation :

Test de fin de formation  
Remise d'une attestation de formation

### Délai d'accès :

1 à 2 semaines après inscription

### Programme :

#### I- Définitions principales et analyses des dangers

- Les maladies professionnelles
- Statistiques
- l'identification des dangers et analyse du risque

#### II- Les moyens de prévention

- Rôle de l'employeur
- L'intérêt pour l'employeur
- Les différents moyens de prévention

#### III- Manutention et matériel de protection

- Simplifier la manutention
- La règle des "3A"
- Les "EPI"
- Exercice de mise en pratique

# AGRO-ALIMENTAIRE

## Hygiène et sécurité alimentaire

### Objectifs pédagogiques :

- Identifier les grands principes de la réglementation en hygiène alimentaire
- Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène
- Mettre en œuvre les principes d'hygiène

### Public :

Toute personne ayant pour mission de gérer la sécurité alimentaire et les risques d'hygiène

### Prérequis :

Aucun

### Durée :

14 heures

### Lieu :

En centre de formation ou en entreprise

### Modalités :

En présentiel

### Tarif :

Nous consulter

### Outils :

Modules de formation  
Exercices de mise en pratique

### Suivi & évaluation :

Test de fin de formation  
Remise d'une attestation de formation

### Délai d'accès :

1 à 2 semaines après inscription

### Programme :

#### I- Identifier les grands principes de la réglementation

- La responsabilité des opérateurs
- Les obligations de résultat
- Le contenu du "PMS"
- La nécessité des autocontrôles

#### II- Analyse des risques et mise en œuvre des bonnes pratiques d'hygiène

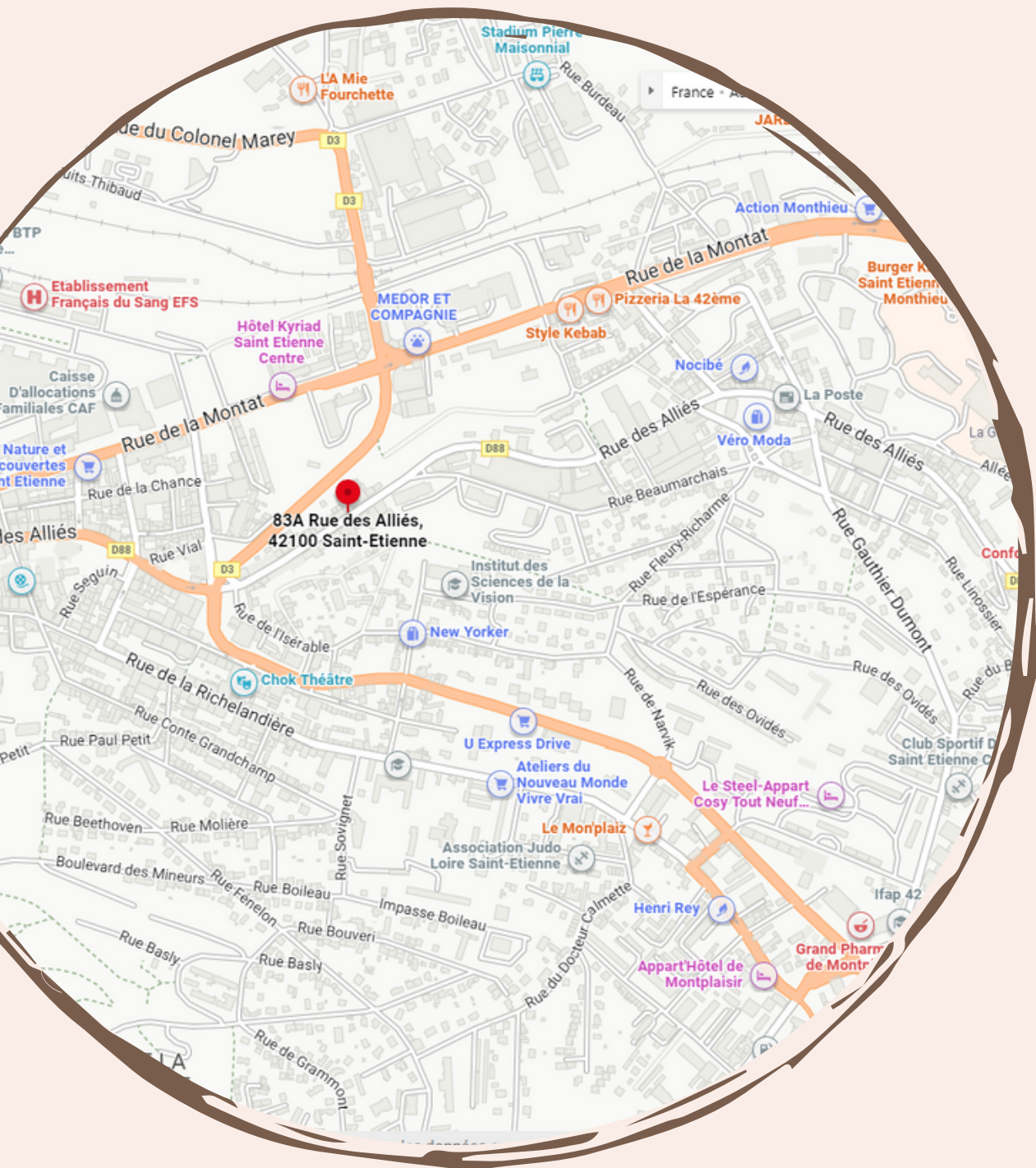
- Repérer les risques physiques, chimiques, biologiques
- Utiliser le "GBPH"
- Mettre en place les mesures de prévention nécessaires

#### III- Aliments et risques pour le consommateur

- Le monde microbien
- Les dangers microbiologiques dans l'alimentation
- 

#### IV- Les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques





06 25 82 39 48

contact.lyvacademy@gmail.com

**Qualiopi**  
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE