



Formatrice

Rachel YOUANT KOFFI

Consultante, RH et Management
de l'Administration
(Côte d'Ivoire)

Rachel YOUANT KOFFI, plus de 10 ans d'expérience professionnelle, est l'actuelle responsable des Ressources Humaines et Qualité de la société INSTARIC-ELEC qui évolue dans le domaine de l'électricité depuis 1979. Elle a occupé le poste de responsable administratif et gestion des Ressources Humaines du groupe KAYDAN de 2014 à 2017 et celui d'assistante du Directeur Général chargée des relations publiques à Archibo Design, cabinet d'architecture pendant plus de trois ans.

Après l'obtention en 2015 à l'Institut CERCO-CI, d'un Master en Management des Ressources Humaines et convaincu que « qui donne s'enrichit »

Mme YOUANT partage via LINKEDIN, sa vision du Management des Hommes.

Titulaire depuis 2016, d'un Master Européen en Management Stratégique des entreprises d'ENACO Business School de Lille et certifiée en stratégie de la prestigieuse école de commerce HEC Paris, Rachel YOUANT KOFFI fait partie de la première promotion des certifiés d'aptitude aux fonctions de consultant-formateur de ETHSUN Institute de Londres.

Doctorante en Business Administration, Rachel YOUANT KOFFI place

TOP WORKSHOP 2020

INTRA/INTER

LUBUMBASHI (RD.Congo)

Première Formation: 16 Novembre

L'accueil physique et téléphonique

«Premier service à offrir et valorisation de ses produits et de sa qualité de service au téléphone»

Deuxième Formation: 17 Novembre

Mobiliser ses équipes au quotidien & Manager coach

«Les clés pour développer le potentiel et l'efficacité de l'équipe» «Libérer le potentiel de ses collaborateurs»

Troisième Formation : 18 Novembre

Manager, optimisez votre communication interne

«Concevoir et piloter de nouveaux dispositifs de communication pour renforcer l'identité, recréer du lien et renforcer la cohésion interne»

Quatrième Formation : 19 Novembre

Techniques de recherches d'emploi

« Comment décrocher le poste de ses rêves? »

Cinquième Formation : 20 Novembre

Assistances, optimisez l'organisation de votre travail

Première formation: 16 Novembre 2020

l'accueil physique et téléphonique

Durée: 1 jour

Lieu de la Formation: Salle Formation ELBA AFRIKA

Coût de la Formation: \$250 HT



« L'accueil, ce premier service à offrir »

« Comment valoriser ses produits et sa qualité de service au téléphone »

OBJECTIFS

I- Objectifs/ approche pédagogique de la formation

- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle, adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur,
- Acquérir les techniques professionnelles de l'accueil physique en entreprise (privée ou publique),
- Gérer efficacement tous les appels,
- Traiter commercialement les situations difficiles,
- Transmettre l'image d'une entreprise tournée vers la situation du client.

II- Objectifs spécifiques

Cette formation va permettre aux participant (e)s de :

- Connaître l'importance de l'accueil au sein de l'organisation,
- Définir leur rôle dans l'accueil, gérer les situations difficiles pendant l'accueil,
- Connaître le rôle et les spécificités de l'accueil, connaître le processus d'accueil et les enjeux d'un bon accueil,
- Savoir raccompagner le visiteur, etc.



Résultats attendus et méthodologie

III- Résultats attendus

Au terme de cette formation, les secrétaires et assistantes seront capables de :

- Maitriser et utiliser les techniques d'un bon accueil,
- Maîtriser toutes les étapes de l'accueil,
- Gérer toutes les situations difficiles au téléphone,
- Présenter efficacement son entreprise et ses produits.

IV- Méthodologie

Notre méthodologie privilégie une approche participative à plusieurs volets, à savoir :

- Recueillir les besoins des participants en début de formation et les confronter aux objectifs,
- Une partie théorique visant à transmettre les notions essentielles sur l'accueil,
- Une partie pratique de l'accueil en «créant une société »avec les participant (e) s,
- les discussions ouvertes,
- Le suivi pédagogique et individualisé, avec un coaching après formation pour accompagner dans la mise en œuvre des acquis de la formation.



Public cible/ Durée et Coût de la formation



V- Public cible

- ❖ Secrétaire/Assistant(e) de direction/ Office Manager,
- ❖ Personnel de l'accueil(réceptionniste),
- ❖ Tout salarié susceptible d'accueillir un visiteur, un client,
- ❖ Toute personne ayant des contacts téléphoniques réguliers ou occasionnels avec les clients,
- ❖ (Services clients, Assistant(e)s en Administration des Ventes, Services Apres Ventes, Commerciaux).

VI- Durée

1 jour: 16 Novembre 2020

VII- COÛT DE LA FORMATION

250\$ USD HT par délégué, donnant droit aux supports de la formation, brevet, une pause café et un repas buffet par jour.

Deuxième formation: 17 Novembre 2020

Mobiliser ses équipes au quotidien & Manager Coach

Durée: 1 jour

Lieu de la Formation: Salle de Formation ELBA AFRIKA

Coût de la Formation: \$350 HT



« Les clés pour développer le potentiel et l'efficacité de l'équipe »

“Libérer le potentiel de ses collaborateurs »

Objectifs / approche pédagogique de la formation

I- Objectifs

Développer la capacité à :

- Identifier les forces et complémentarités des membres de son équipe pour travailler efficacement ensemble,
- Adopter un management innovant qui valorise l'esprit d'équipe,
- Instaurer la confiance individuelle et commune, développer la motivation pour accroître l'efficacité de son équipe,
- Préparer, accompagner et rassurer son équipe pour faire face aux changements permanents,
- Initier aux outils du coaching pour accompagner la performance et développer l'autonomie de ses collaborateurs,
- Développer une posture de manager coach au quotidien,
- Adopter un management innovant qui valorise l'esprit d'équipe,
- Savoir mener des entretiens de coaching avec ses collaborateurs.



Résultats attendus et méthodologie

II- Résultats attendus

Au terme de cette formation, les participants seront capables de :

- Déceler les enjeux et objectifs du manager coach,
- Etablir le diagnostic de son équipe,
- Mettre en place une démarche de coaching adapté,
- Définir son plan d'actions de manager au quotidien,
- Développer l'engagement de leurs collaborateurs,
- Créer la synergie au sein de l'équipe,
- Reconnaître et valoriser les membres de l'équipe,
- Développer l'autonomie et les compétences de leurs collaborateurs.

III- Méthodologie

La méthode pédagogique est active et participative. Elle alterne l'apport de connaissances et les exercices appliqués. Questionnaires adressés aux participants sept(7) jours avant la formation.



Public cible / Durée

IV- Public Cible

Cette formation est destinée aux:

- ❖ Responsables Opérationnels,
- ❖ Managers de Proximité,
- ❖ Managers Transversaux,
- ❖ Chefs de Projets,
- ❖ Responsables et Membres d'une équipe de Travail,
- ❖ Dirigeants,
- ❖ Responsables Hiérarchiques ou fonctionnels,
- ❖ Managers expérimentés souhaitant faire évoluer son management par l'approche du coaching,

IV- Durée

Un(1) jour 17 Novembre 2020

VI- COÛT DE LA FORMATION

350\$ USD HT par délégué, donnant droit au supports de la formation, brevet, une pause café et un repas buffet par jour.



Troisième formation: 18 Novembre 2020

Managers, Optimisez votre Communication Interne

Durée: 1 jour

Lieu de la Formation: Salle de Formation ELBA AFRIKA

Coût de la Formation: \$350 HT



« Concevoir et piloter de nouveaux dispositifs de communication pour renforcer l'identité, recréer du lien et renforcer la cohésion interne »

Objectifs

I- Objectifs

Cette formation vise à:

- Auditer la communication interne de l'entreprise,
- Identifier les nouveaux enjeux de communication interne,
- Concevoir le plan de communication et les programmes d'action,
- Maîtriser les outils de communication pour motiver en interne.



Résultats attendus et méthodologie



II- Résultats attendus

Au terme de cette formation, les participants seront capables de :

- Concevoir un plan de communication interne cohérent avec la stratégie de l'entreprise,
- Maîtriser les différents types de communication interne,
- Mesurer l'efficacité des actions,

III- Méthodologie

La méthode pédagogique est active et participative. Elle alterne l'apport de connaissances et les exercices appliqués.

Public cible / Durée



IV- Public Cible

Cette formation est destinée aux:

- ❖ Responsables et chargés de communication interne,
- ❖ Responsables Ressources Humaines,
- ❖ Directeurs Ressources Humaines.

VI- Durée

Un (1) jour: 18 Novembre 2020

COÛT DE LA FORMATION

350\$ USD HT par délégué, donnant droit au supports de la formation, brevet, une pause café et un repas buffet par jour.

Quatrième formation: 19 Novembre 2020

Techniques de recherches d'emploi

Durée: 1 jour

Lieu de la Formation: Salle de Formation ELBA AFRIKA

Coût de la Formation: \$75 HT



«Comment décrocher le poste de ses rêves»

Objectifs



I- Objectifs

Cette formation vise à:

- Orienter les jeunes diplômés dans leurs recherches d'emploi,
- Conseiller les salariés dans leurs nouvelles recherches d'emploi.

Résultats attendus et méthodologie

II. Résultats attendus

Au terme de cette formation, les participants seront capables de :

- Rédiger un CV et une lettre de motivation accrocheurs,
- Faire la veille en matière de recherches d'emploi
- Réussir leurs entretiens d'embauche.

III. Méthodologie

Notre méthodologie privilégie une approche participative à plusieurs volets, à savoir :

- Recueillir les besoins des participants en début de formation et les confronter aux objectifs,
- Une partie théorique visant à transmettre les notions essentielles sur le thème,
- Les discussions ouvertes, incluant des simulations et des relectures de CV en groupe,
- Le suivi pédagogique et individualisé, avec un coaching après formation pour accompagner dans la mise en œuvre des acquis de la formation.



Public cible / Durée

IV- Public Cible

Cette formation est destinée aux:

- ❖ Jeunes nouvellement diplômés et en quête d'une première expérience,
- ❖ Personne souhaitant une meilleure employabilité.

VI. Durée

Un (1) jour: 19 Novembre 2020

VII. COÛT DE LA FORMATION

75\$ USD HT par délégué, donnant droit au supports de la formation, brevet, une pause café.



Cinquième formation: 20 Novembre 2020

Assistentes, optimisez l'organisation de votre travail

Durée: 1 jour

Lieu de la Formation: Salle de Formation ELBA AFRIKA

Coût de la Formation: \$300 HT



«Efficacité au travail»

Objectifs

I- Objectifs

Cette formation vise à:

- ✓ Organiser les tâches de la cible pour rester réactif,
- ✓ Structurer le temps de travail,
- ✓ S'affirmer pour mieux s'organiser,
- ✓ Apprendre à anticiper ou gérer l'imprévu.



Your Satisfaction, Our priority

Résultats attendus et méthodologie



II- Résultats attendus

Au terme de cette formation, les participants seront capables de :

- Privilégier les tâches essentielles de leur fonction,
- Gérer les priorités et les imprévus,
- Répondre avec efficacité aux supérieurs hiérarchiques.

III- Méthodologie

La méthode pédagogique est active et participative. Elle alterne l'apport de connaissances et les exercices appliqués.

Public cible / Durée

IV- Public Cible

Cette formation est destinée:

- ❖ Secrétaires et Assistantes,
- ❖ Assistantes de direction,
- ❖ Office Managers.

V- Durée

Un(1) jour: 20 Novembre 2020

VI- COÛT DE LA FORMATION

300\$ USD HT par délégué, donnant droit au supports de la formation, brevet, une pause café et un repas buffet par jour.



NOUS CONTACTER

**Nos Contacts:
ELBA AFRIKA
SAS**

136, Avenue Mweka/Golf Malela/Lubumbashi

Tél: +243970999977/+243975529999

E-mail: info@elbaafrika.com

Web: www.elbaafrika.com

