

LES OUTILS FONDAMENTAUX EN FORMATION A DISTANCE

PUBLIC :

L'ensemble des agents qui souhaitent se former à distance et développer ses compétences professionnelles de base.

DURÉE : 2 jours

Code : A0001

OBJECTIFS :

En complémentarité de son catalogue de formation en présentiel, le CGF propose désormais aux agents des communes qui souhaitent se former autrement des cours en ligne. Plus facile d'accès, pas de transport, une meilleure gestion de son temps et de ses sessions de formation.

CONTENU :

- Rédigez facilement des documents avec Word
- maîtriser les fondamentaux d'Excel
- Prenez la parole en public
- Apprenez à gérer les conflits
- Manager une équipe au quotidien
- Initiation à la gestion de projet Agile
- Découvrez les bases de la sécurité numérique....

INFORMATIONS À PRENDRE EN COMPTE :

Pour la formation à distance :

l'agent doit avoir accès à un PC, une bonne connexion et un email valide.

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A0001001	Du Lundi 1er Février au Vendredi 31 Décembre 2021	Tahiti	A définir

LE PROJET VOLTAIRE

PUBLIC :

Les agents communaux souhaitant bénéficier d'une remise à niveau personnalisée en orthographe, pour une bonne expression écrite en milieu professionnel.

DURÉE : 365 jours

Code : A4005

OBJECTIFS :

- Améliorer son niveau en orthographe ;
- Améliorer ses écrits professionnels ;
- Remédier aux difficultés grammaticales, lexicales et sémantiques de la langue française.

CONTENU :

- Les notions de bases de grammaire ;
- Les règles d'orthographe ;
- Remise à niveau ciblé sur les lacunes du stagiaire ;

INFORMATIONS À PRENDRE EN COMPTE :

Cette formation ne donne pas lieu à la délivrance d'un certificat.

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
Q1007005	Du Lundi 1er Février au Vendredi 31 Décembre 2021	Tahiti	A définir

L'ORGANISATION DU SECRÉTARIAT

PUBLIC :

Les agents communaux assurant un poste de secrétariat, et en particulier les personnes débutant dans ce métier.

DURÉE : 2 jours

Code : A2001

OBJECTIFS :

- Faire le point sur les missions de secrétariat ;
- Se perfectionner dans les techniques de secrétariat ;
- Savoir s'organiser et gérer son temps.

CONTENU :

- La clarification et la situation de son rôle dans sa collectivité ;
- Un tandem efficace, une complémentarité identifiée : secrétariat/cadre ;
- Les techniques et méthodes administratives ;
- Les techniques de communication orale.

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A2001008	Du Mardi 23 au Mercredi 24 Février 2021	Tahiti	12/01/2021
A2001009	Du Mardi 23 au Mercredi 24 Mars 2021	Tahiti	24/02/2021

L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE DU PUBLIC EN TOUTE SITUATION

PUBLIC :

Les agents communaux en situation
quotidienne d'accueil du public.

DURÉE : 2 jours

Code : A3002

OBJECTIFS :

- Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone ;
- Développer un esprit qualité de service et valoriser l'image de sa commune ;
- Apprendre à gérer les situations délicates.

CONTENU :

- La notion d'accueil en commune (qualité du service à l'accueil qui valorise l'image de sa commune) ;
- Les notions fondamentales du langage non verbal ou les postures à adopter (le regard, le sourire, le silence, la gestion de l'espace, la gestuelle, la posture et les attitudes à éviter) ;
- Les notions fondamentales du langage verbal de l'accueil physique (intonation, vocabulaire, règles de communication, etc.) ;
- Les techniques de l'accueil téléphonique (vocabulaire conventionnel, la réception téléphonique, la transmission d'une bonne image virtuelle, les transferts d'appel, la prise de message, la mise en attente, les doubles appels) ;
- Le traitement efficace et professionnel des demandes des administrés ou du public ;
- Les situations délicates : gérer un interlocuteur désagréable à l'accueil.

INFORMATIONS À PRENDRE EN COMPTE :

Contenu du "Gestion du mécontentement et réduction des tensions avec le public" inclu au stage "L'accueil physique et téléphonique".

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A3002009	Du Mercredi 17 au Jeudi 18 Février 2021	Tahiti	22/01/2021
A3002010	Du Mardi 16 au Mercredi 17 Mars 2021	Tahiti	24/02/2021

LA PRÉPARATION ET L'ANIMATION D'UNE RÉUNION

PUBLIC :

Les responsables d'équipe, les chefs de services amenés à organiser des réunions avec leurs équipes.

DURÉE : 2 jours

Code : A3004

OBJECTIFS :

- Préparer et animer une réunion d'une manière efficace ;
- Gérer les dynamiques de groupe ;
- Maîtriser les techniques d'animation de réunion ;
- Pratiquer l'écoute active et l'empathie ;
- Prendre la parole en réunion en impliquant son auditoire ;
- Gérer les situations conflictuelles pendant la réunion.

CONTENU :

- La préparation d'une réunion et la définition des objectifs ;
- La communication en groupe pendant la réunion ;
- La prise de parole et la conduite de réunion ;
- L'animation d'une réunion ;
- La gestion des situations difficiles en réunion ;
- L'évaluation et la conclusion en fin de réunion.

INFORMATIONS À PRENDRE EN COMPTE :

Ancien intitulé : "LA CONDUITE D'UNE RÉUNION"

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A3004003	Du Lundi 15 au Mardi 16 Mars 2021	Tahiti	12/01/2021
A3004004	Du Lundi 03 au Mardi 04 Mai 2021	Tahiti	11/03/2021

LA GESTION DU MÉCONTENTEMENT ET LA RÉDUCTION DES TENSIONS AVEC LE PUBLIC

PUBLIC :

Les agents d'accueil, les réceptionnistes, les standardistes et les agents communaux en contact direct ou indirect avec l'ensemble des publics se présentant au sein de son service.

DURÉE : 2 jours

Code : A3005

OBJECTIFS :

- Optimiser l'accueil et créer une relation agent/administré efficace et productive ;
- Anticiper et gérer le mécontentement et les comportements agressifs.

CONTENU :

- La gestion des tensions et du mécontentement ;
- La gestion de son stress et la maîtrise de soi en toutes situations ;
- La diplomatie face à la mauvaise foi ;
- La prise en douceur de l'assénant sur son interlocuteur ;
- L'équilibre du rapport de force ;
- Les techniques pour faciliter la gestion des tensions.

Code	Dates	Lieu	Date limite de candidature
A3005015	Du Jeudi 20 au Vendredi 21 Mai 2021	Tahiti	19/03/2021
A3005016	Du Mardi 08 au Mercredi 09 Juin 2021	Tahiti	23/04/2021