

Programme

Centre de Qualification Professionnelle Responsable d'Unités d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite

Ref.
AE CQP-RUESRC

Public :

“ÁÖç [] [äcæ } çá^cá^ } •^ä* } æ } çá^á^|æá
& [] ä~ äc^áæ~ c [[ää|á^cá^á^|æá•...&~ äc...Á
! [~ cá-!^
“ÁÜ^!• [] } ^|Áæä { ä } ä•c|æcä-
“ÁÖ^ { æ } á^~ !Áá?^ {]] [ä

Objectifs :

“ÁÁ } c... *!^!Á^cáæ [] |ä~ ^!|Á^•Áæ••Áá^|æá
|... *ä•|æcä [] Áá~ Ác|æçæä|Ááæ } •Á|?...& [|^Áá^Á
& [] ä~ äc^
“ÁÁ } c... *!^!Á^Á... [] { ^ } c•Áá?~ } Á& [] c|æcá^á^Á
c|æçæä|
“ÁÜ^• [] ^&c^!|Áæá!... *!^ { ^ } çæcä [] Á
& [] &^! } æ } çá^•Á!~ } c~!^•Áá~ Á& [] c|æcá^á^Á
c|æçæä|
“ÁÜ^• [] ^&c^!|Á^•Á! [äc•Áá^•Á•æ|æ|ä...•
“ÁÁ } c... *!^!Á^Á } [cá [] •Áá^Áá... [] c [| [*ä^ÉÁÁ
á^Á| [^æ~ c...Á^cá^á^!... •^!ç^Á
]] [~••ä [] } ^|!
“ÁÁ } c... *!^!Á^Á } [cá [] •Áá^Áá•&|ä { ä } çæcä [] Á
^cá^?...c@ä~ ^Áá^Á?^ } c| ^ } |ä•^

Action de formation N°1

Aspects juridiques de la gestion des ressources humaines

2 jours sur semaine :

Sources du droit du travail

“ÁÖ! [äcá } c^! } çæcä [] æ|
“ÁÖ! [äcá& [{ { ~ } æ~ çæä!^
“ÁÜ [~!&^Á } çæcä [] æ|^•
“ÁÜ [~!&^Á } ...* [&á...^

Instances représentatives du personnel

“ÁÜf|^•Á- [] &cá [] •Á^cá { ä••ä [] } •ÁK
ÉÁ...!... *...ç•Dá~ Á^!• [] } ^|
ÉÁ& [{ äc...Áá?@~*ä- } ^ÉÁá^Á...&~ äc...Á^cá^Á•Á
& [] äcä [] •Áá^Ác|æçæä|ÁÇÖPÜÖVD
ÉÁ& [{ äc...Áá?^ } c|^! } |ä•^ÁÇÖÖD
ÉÁ...!... *...ç•DÁ•^ } ää&æ|çæ~ çD

Contrat de travail

“ÁÜ^*ä•c|^Áá~ Á^!• [] } ^|ÁKÁ
ÉÁ!... *|^ { ^ } çæcä []
ÉÁ^!• [] } ^•Á& [] &^! } ...^•
ÉÁ { ^ } cá [] •Á [ä|ä~ æc [ä!^•

“ÁÖä-...!^ } c•Ác^] ^•Áá^Á& [] c|æc•Áá^Á
c|æçæä|ÁÁK
ÉÁÖÖQ
ÉÁÖÖQ
ÉÁ^ {] •Á } æ|^cá^|
ÉÁ& [] c|æcá^Á^!] [~••ä [] } æ|ä•çæcä []

Rupture du contrat de travail

“ÁCEÁ|ä } äcäçæç^Áá~ Á•æ|æ!...ÁK
ÉÁ- [] { ^Áá^Á|æá... { ä••ä [] }
ÉÁ& [] •...~^ } &^•Áá^Á|æá... { ä••ä [] }
“ÁCEÁ|ä } äcäçæç^Áá^Á|^ [] [^~!ÁK
ÉÁ|ä&^ } &á^ { ^ } cá [] [~!Á { [cá-Á] ^!• [] } ^|
ÉÁ|ä&^ } &á^ { ^ } cá [] [~!Á { [cá-Á...& [] [{ ä~^
ÉÁ|ä&^ } &á^ { ^ } cá [] [~!Á-æ~c^
“ÁÖæ•Á } æ|^cá&~ |ä^!Áá^Á|æá!~ } c~!^Á
& [] ç^ } cá [] } ^|!
“ÁÖ... } æ|^cá^Á|æá!^c|æc^ÁKÁ
ÉÁéÁ|ä } äcäçæç^Áá^Á|^ [] [^~!...
ÉÁéÁ|ä } äcäçæç^Áá^Á|^ [] [^~!...
“ÁÜ!æççá•ÁKÁ
ÉÁ!~ } c~!^Á~ } ä|æc...|æ|^
ÉÁá~!...^
“ÁÖ [&~ { ^ } c•ÁéÁ...çæä|ä!
ÉÁ&^!cá-ä&æcá^Á^c|æçæä|
ÉÁ!^8~ Á [] [~!Á [|ä^Áá^Ác [~c& [{] } c^
ÉÁæcc^•çæcä [] ÁÜf|^ÁÖ {]] [ä

Durée :

2
JOURS

L'ANPER est conventionnée par l'ANFA et l'OPCO Mobilités pour le dépôt des demandes de prises en charge pour les entreprises de moins de 11 salariés

Renseignements et inscriptions

01 41 44 82 67

www.anper.info

formationcontinue@anper.info

Programme

Ref.
AE CQP-RUESRC

Action de formation N°1 Aspects juridiques de la gestion des ressources humaines (suite)

Droits et devoirs des salariés

AV^ { } • ÁÁ^Ác!æçæá|ÁK
 ÉÁá~!...^ÁÁ~Ác!æçæá|
 ÉÁ@^~!^ÁÁ~!|... { ^ } çæá!^•
 ÁÜ^ { } • Á
 ÉÁá~!...^ÁÁ^Á!^ { } •
 ÉÁ& [] ç^!•á [] ÁÁ^Á@^~!^Á
 •]] |... { ^ } çæá!^ÁÁ^Á!^ { } • ÁÁ^Á
 !^ { } |æ&^ { ^ } c
 ÁÖ [] * ... •
 ÉÁb [~!^Á...!á... •
 ÉÁ& [] * ...Á] æ^... •
 ÉÁ& [] * ...Á^ç&^ { } } ^ | • Á [~!Á
 ...ç... ^ { ^ } c^Á ^! • [] ^ | •
 ÉÁ& [] * ...Áæ~Áá... } ...á&^ÁÁ^Á] æ!^ { } c •
 ÁÜ... { ~ } ...!æçá []
 ÉÁ•æ|æá!^Á { á } á { æÁ& [] ç^ { } } ^ | • Á
 * æ!æ } çá •
 ÉÁ•æ|æá!^Á { ^ } • ^ | ÁÁ^Á!...!^ { } &
 ÉÁ& [çá•æçá [] • Á [à|á*æç [á!^•
 ÁÖ [áçÁÁ^Á!^c!æçáá^Á•Á•æ|æ!á... •
 ÁÜ^! { á^ÁÁ& [] } á~á!^Á^c!æç [á!á•æçá [] } Á
 á^! • Áá* ^ |
 ÁÖ... [] c [[*^Á] : [-^••á [] } ^ | ^
 ÁŠ [^æ~c...Á^c!á!... •!ç^Á] : [-^••á [] } ^ | ^

Droits à la formation tout au long de la vie

ÁQ } c! [á~&çá [] Á
 ÁÜ!á•^Á^} Á&@æ! *^Á-á} æ } &á-!^ÁÁ^Á] æÁ
 - [! { æçá []
 ÁÖá...!^ { } c^Á&æc... * [!á^ÁÁá!æçá [] • ÁÁ^Á
 - [! { æçá []
 ÁÖá...!^ { } c^Á { [á^ÁÁá!æç&-!éÁ] æÁ
 - [! { æçá [] ÁKÁ
 ÉÁ] |æ } ÁÁ^Á- [! { æçá [] ÁÁ^Á!^?^ } c!^ } !á•^
 ÉÁ& [{ } c^Á ^! • [] } ^ | ÁÁ^Á- [! { æçá [] Á
 ÇÖÜØ

ÉÁ& [] * ...Áá } áççáá~^!ÁÁ^Á- [! { æçá [] } ÁÇÖÜØ
 ÉÁ] ...!á [á^ÁÁ^Á] : [-^••á [] } æ|á•æçá []
 ÉÁ& [] •^á|Á^} Á...ç [] ~cá [] Á] : [-^••á [] } ^ | ^Á
 ÇÖÜØ
 ÉÁ [! *æ } á • { ^Á] æ!áçæá!^ÁÁ^Á!á!æ } &@^Á
 ÇCEBØCED
 ÉÁ] !á { ^ÁÁ^Á- [! { æçá [] } É~ ~ æ|á-á&æçá []

Discrimination et éthique de

ÁÖá•&!á { á } æçá [] • ÁKÁ
 ÉÁá...~á } áçá []
 ÉÁ] ^! • [] } ^Á] : [c... * ...^•
 ÉÁ { [çá•ÁÁ^Ááá•&!á { á } æçá [] } Áá } c^! ááç•
 ÉÁáá...!^ { } &^ÁÁ^Ác!æç^ { ^ } c^Ááá { á•^•
 ÉÁ!^& [~!^ÁÁ^Áçá&çá { ^ÁÁ^Ác... { [á] • ÁÁ^Á
 áá&!á { á } æçá []
 ÉÁ~ ~áá] ^~c!á } c^!ç^ } á!Á^ } Á&æ•ÁÁ^Á
 áá&!á { á } æçá []
 ÉÁ•æ } &çá [] •
 ÁÜ- * | ^ { ^ } c!á } c...!á^~!
 ÉÁá...~á } áçá [] •
 ÉÁ& [] c^ } ~ •
 ÁÜ... } çæçá [] ÉÁá { æ^ÁÁ^Á { æ!~^Á^c!á
 } [c [!á...c...ÁÁ^Á!^?^ } c!^ } !á•^ÁK
 ÉÁá...~á } áçá [] •
 ÉÁ^ } ~ ~c^ÁÁ^Á } [c [!á...c...
 ÁÖ [!^ÁÁ^Á& [] } á~áç^Á& [{ { ^Áá [~á|Á
 ^ } c!c...Á& [{ { ^!&áæ!^Á^c!á } ...áæ* [*á~^
 ÁXæ!^!Á { [!æ!^Á^c!á!f!^Á } [&áæ!Á^Á] ^! { á•Á
 á^Á& [] á~á!^

Méthodes

ÁÁT...c [á^Á { æ*á•c!æ!^Á } [~!Á^Á^æ] [!c^Á
 á^Á& [] c^ } • Á
 ÁT...c [á^Á&çáç^Á^c!á } æ!çá&á } æçáç^Á
 ÁÖc~á^ÁÁ&æ•Á^Á } Á• [~É*!] ^ •
 ÁTá•Á^Á } Á•áç~æçá []

Evaluations

ÁÖçæ!~æçá [] • Á- [! { æçáç^Á^c!á } [{ æçáç^Á
 ÁÖçæ!~æçá [] Á&^!çá-á&æçáç^Áá^Á~ } áç... • ÁÁ^Á
 & [{ } ...^ } &^Áá~ÁÖÜÜÁÜWÖÜÜÖÁKÁ
 ÉÁWÖÁGÁá~Áá! [&ÁFÁKÁ^Q] c... *!^!Á
 |^Á...!^ { ^ } c^Áb~!áá~ ~^Á!á...Áæ~Á
 { æ } æ^ ^ { ^ } ç

Prérequis

Bçæ~ÁXÁ• [~æçæá|Á
 Tæ!ç!á•^Á^Á } áçæ~ç!á^Áæ•^Á^Á
 |^c~!^ÉÁá?...&!áç~!^Á^c!á^Á&æ!~ |
 Öæ] æ&áç...Áá^Á] æ!~ •^Á^c!á^Á^• } c@~•^
 Ü [•áçá [] } ^ { ^ } c!æçæ } c!^ } c!...^Á^ } Á
 - [! { æçá []

Durée :

2
JOURS

L'ANPER est conventionnée par l'ANFA et l'OPCO Mobilités pour le dépôt des demandes de prises en charge pour les entreprises de moins de 11 salariés

Renseignements et inscriptions

01 41 44 82 67

www.anper.info

formationcontinue@anper.info

Programme

Ref.
AE CQP-RUESRC

Action de formation N°2 Management d'une équipe (suite)

À
 "Ôæ}æ~çÁá^háã~•ã[]há?~}^Á[~!^Á
 á?^ {]] [áÁKÁ
 ÉÁÚf|Á^ {]] [áÉÁæ*^ } &^Áá^Á!^&!~c^ { ^ } cÁ
 ^cÁ}c...!á { ÉÁ] !^••^ÁcÁ!...•^æ~çÁ
]! { ^••ã [] } ^!•
 "Ôcæ } ^•Áá~Á } æ!& [~!•Áá?ã } c...!æcá [] ÁKÁ
 ÉÁ] !... } æ!æcá [] ^ } Áæ { [] cÉÁÁ [&~ { ^ } c•ÁeÁ
 c!æ } • { ^cc!ÉÁ [] æ } á-á&æcá [] Áá^Á...cæ } ^•Á
 á^Á?ã } c...!æcá []
 ÉÁæ&~^á|Áá~Á } [~ç^|Áæ!|áçæ } cÁKÁ
]!...•^ } cæcá [] • ÉÁÁ [&~ { ^ } c•ÁeÁ
 c!æ } • { ^cc!ÉÁ [] ^ } Á { á-ÁeÁáá } [] [ácá []
 ÉÁ] æ!& [~!•Áá?ã } c...!æcá [] ÁKÁá...-á } ácá [] Á
 á^Á [à!^&cá-Áá } ááçáã~^|Á^ÁcÁà!æ } Á
 á } c! { ...ááæá!^•

Développer les compétences individuelles et collectives

"ÁS...*á|æcá [] Á& [] &^! } æ } cÁ|^ÁÁ
 á...ç^| []] ^ { ^ } cÁá^Á& [] {]...c^ } &^•ÁKÁ
 ÉÁ!æ } ^|•Áá^Áá...-á } ácá [] • Áç^ }]] [áÉÁ
 { ...cá^!ÉÁæ&cáçác...ÉÁ& [] {]...c^ } &^•ÉÁ
 •^!çá&^D
 "ÁT...c@ [á^Áá?ãá^ } cã-á&æcá [] Áá^Á
 & [{]...c^ } &^•Áá^Áá@æ~^Á { ...cá^!ÁKÁ
 ÉÁá } - [] { æcá [] • Á& [] &^! } æ } cÁ|^ÁÁ
 & [{]...c^ } &^•ÁeÁ } æ!cá!Áá^Á!...~!^ } cÁ|^ÁÁ
 { ...cá^!Áá^Á•^!çá&^•Áá^Á!æ~c [] [à!^Á
 ^cÁ^Á^Á { ...cá^!Áá^Á!...& [] |Áá^Á& [] á~ác^Á
 ^cÁ|^Á } Áæç^Á&æ } æ!^•Áá^Á!æ&cáçác...
 ÉÁá^Á } cã-á&æcá [] Áá^Á& [{]...c^ } &^•Á
 !^~á^Á^Á } æ!Áæ&cáçác...Á^| [] Á|^Á
 { á••ã [] • Áá...-á } á^Ááæ } • Á!^?^ } c!^ } !á^Á
 "ÁÚ! [^••Á] [~!Á!...æ!Á!Á!æ&cáçác...ÁKÁ
 ÉÁá...-á } ácá [] Áá^Á!Á } [cÁ] Áá^Á]! [^••Á
 á?æ&cáçác...
 ÉÁá...c! { á } æcá [] Áá^Ááá...!^ } c^Á...cæ } ^•Á
 á~Á]! [] ^&^cá~Á& [] á~c^~!
 "ÁQ } áá&æc^! • Áá^Á&æ&cáçác...Áá~Á^!çá&^ÁKÁ

ÉÁá...-á } ácá [] Áá^Á•Áá } áá&æc^! • Áá^Á
 æ&cáçác...•Á^cÁ!... } æ!cáçá [] Áá^Á&æ&cáçác...•Á } æ!Á
 { ...cá^!
 "ÁØ [] { æcá [] • Á } [••á!^Á] [~!Á&@æ~^Á
] [•c^ÁKÁ
 ÉÁ- [] { æcá [] • Áç^!cá&æ|Á^ÁcÁc!æ } •ç^!•æ|^Á
 çÜBÜÜCED
 "ÁV^&@ } á~^•Áá^Ác~c [] æcÁKÁ
 ÉÁáá...!^ } c^Á•Á- [] { ^Áçá } c...!æcá [] ÉÁ
 - [] { æcá [] ÉÁá...& [~ç^!c^D

Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels

"ÁS...*á|æcá [] Á& [] &^! } æ } cÁ|^ÁÁ } c!^cá^ } • ÁKÁ
 ÉÁc^ç^ÁÁ...*á|æcá-ÉÁ [à!á~æcá [] • Á!...*æ|^Á
 !á...Áá~ç^Á } c!^cá^ } •
 ÉÁ& [] c^ç^ÁÁcÁ [à!^&cá-Áá^Á^ } c!^cá^ } •
 ÉÁáá...!^ } &^Á^ } c!^Á- [] áá^cÁ- [] { ^
 "ÁÔcæ } ^•Áá^Á!æ!...æ!æcá [] Áá^Á
 ^ } c!^cá^ } • ÁKÁ
 ÉÁ&@ [] [] [] [~!Á^Á!^•] ^&c^!Á [~!Á!...æ!á^•Á!
 á^Á^ } c!^cá^ } • ÉÁ!...c! [É] |æ } } á } *Á^cÁ
 [] *æ } á~æcá []
 "ÁT...c@ [á^Áá?ãæ } æcá [] ÁK
 ÉÁ& [{] [] [•æ } c^Áá^Á!...çæ } æcá []
 ÉÁ [~cá|Áá?ãæ } æcá []
 ÉÁáá...!^ } c^Á^ } { } • Áá^Á!^&~^á|Á
 á?ã } - [] { æcá [] •
 "ÁT...c@ [á^Áá?ãæ } æcá [] ÁK
 ÉÁ...ç [] cÁ [] • Á } [••á!^Á^ } Áá } c!^ } ^Á^cÁ^ } Á
 ^ç^!^!
 "ÁÚ [••áá!çá...Áá^Á- [] { æcá [] • Á^çá^cæ } c^ÁKÁ
 ÉÁáá...!^ } c^Á^ } áç^æ~çÁá^Á& [{]...c^ } &^•
] [~!Á! [] [] [•^!ÉÁ& [] •^á|Á!ÉÁ [] á^ } c!^Á!ÁÁ
 •æ!æ!á...
 "ÁT...c@ [á^Áá?ãá^ } cã-á&æcá [] Áá^Á
 & [{]...c^ } &^•ÁKÁ
 ÉÁ!æ } ^|Áá^Áá...-á } ácá [] •
 ÉÁáá...!^ } c^Á } áç^æ~çÁá^Á& [{]...c^ } &^•
 ÉÁáá~cá } &cá [] Á& [{]...c^ } &^•Á^& [~!Áá^Á
 { ...cá^!çÁ^cÁ& [{]...c^ } &^•Ác!æ } •...!æá!^•
 ÉÁ { ...c@ [á^Áá?ãá^ } cã-á&æcá [] ÁeÁ } æ!cá!Áá^Á
 !æ } æ!^•Áá!æ&cáçác...

Méthodes

"ÁÁT...c@ [á^Á { æ*á^c!æ|^Á } [~!Á|^Áæ }] [] c^Á
 á^Á& [] c^ } ~Á
 "ÁT...c@ [á^Áæ&cáç^Á^cÁ } æ!cá&á } æcáç^Á
 "ÁÔc~á^Áá^Á&æ^Á^ } Á^ [~•É*! [~] ^•
 "ÁTá^Á^Á } Á^c~æcá []

Evaluations

"ÁÔçæ! } æcá [] • Á- [] { æcáç^Á^cÁ } [{ } æcáç^Á
 "ÁÔçæ! } æcá [] Á&^!cã-á&æcáç^Áá^Á~ } ác...Áá^Á
 & [{]...c^ } &^•Áá~ÁÔÛÜÁÜWÜÜÖÁKÁ
 ÉÁWÔÁFÁ~Áà! [&ÁFÁKÁ^ç } á { ^!Á~ } ^Á...~á } ^ø
 ÉÁWÔÁHÁ~Áà! [&ÁFÁKÁ^ÜÁ&~!^Á^cÁ } c...!^Á!
 ~ } Á& [] æá [] æc^~!ø
 ÉÁWÔÁ!Á~Áà! [&ÁFÁKÁ^Ü...æ!á^!Á^Á
 ^ } c!^cá^ } • Áá } ááçáã~^|Á^cÁ }! [^••ã [] } ^!•ø
 ÉÁWÔÁ!Á~Áà! [&ÁFÁKÁ^Ö...ç^! []] ^!Á
 |^Á& [{]...c^ } &^•Áá } ááçáã~^|Á^cÁ
 & [] |^&cáç^Á^ø
 ÉÁWÔÁ!Á~Áà! [&ÁFÁKÁ^Ö...!^Á|^Á& [] -!áç^ø

Préquis

Bççæ~ÁXÁ^! @æææá|^
 Tæç!á^Áá^Á } áçæ~çÁá^Áæ^Áá^Á
 |^&c~!^ÉÁá?ã&!áç~!Á^cÁ^Á&æ!~|
 Ôæ } æ&á...Áá?æ } æ!^•Á^cÁ^Á^ } c@~•Á
 Ú [•cá []] ^ { ^ } cÁæçæ } cÁ^ } c!...Á^Á
 - [] { æcá [] }

Durée :
5
JOURS

L'ANPER est conventionnée par l'ANFA et l'OPCO Mobilités pour le dépôt des demandes de prises en charge pour les

Renseignements et inscriptions
01 41 44 82 67
www.anper.info
formationcontinue@anper.info

er i ica de Quali ica ion ro essionnelle Responsable d Uni és d nseignement de la Sécuri é Rou ière e de la ondui e

Public :

“ÁÖç|[[ææ} c^c^ } •^* } æ } c^c^|æÁ
& [] ã ~ ä^æ^ c [[à| ^c^c^|æÁ •...& ~ iäc...Á
! [~ cã-! ^
“ÁÜ^! • [] } ^|Áæã { ä } •c!æcã-
“ÁÖ^ { æ } ä^ ~ !Áã?^ { } | [ä

Objectifs :

Á
“ÁÜ } c... * ! ^! | ? [! * æ } ä •æcã [] Áã ~ Á • ^ & c^ ~ ! Á
[] : [- ^ • • ä [] } ^ | Áã^ | ? ^ } • ^ * } ^ { ^ } c^c^ | æÁ
& [] ã ~ ä^
“ÁÜã^ } cã-ã^ | Á | ^ • Áãã-... ! ^ } c^ • Áæ&cãc... • Áã? ~ } ^ Á
... & [| ^ Áã^ & [] ã ~ ä^
“ÁÜ } c... * ! ^! | ^ • Á & [] ããcã [] • Áã?æ&- • Áe | æÁ
[] : [- ^ • • ä [] }
“ÁÜã^ } cã-ã^ | Á | ^ •] ^ & c^ | Á | ^ • Á [à | ã * æcã [] • Á
æã { ä } •c!æcãc^ • Áã? ~ } ^ Á... & [| ^ Áã^ Á
& [] ã ~ ä^
“ÁÜ } c... * ! ^! | æÁã... { æ! & @ ^ ~ æ| äc... Áãæ } • Á
[] ?... & [| ^ Áã^ & [] ã ~ ä^
“ÁÜ! * æ } ä • ^ | Á | ^ • Á } c^ | ç^ } cã [] • Á
[] ... äæ * [* ä ~ ^ •
“ÁÜã^ } cã-ã^ | Á | ^ • Á-! ^ ä } • Áe | ? æ [] ! ^ } cã • • æ * ^ Á Á
^ c^ æãæ } c^ | Á | ^ • Á { ... c @ [ä^ • Á
[] ... äæ * [* ä ~ ^ •
“ÁÖçæ| ^ | Á | æÁ ~ æ | äc... Á] ... äæ * [* ä ~ ^ | á^ • Á
^ } • ^ * } ^ { ^ } c • Á^ c^ { ^cc! ^ Á^ } Á [^ ç! ^ Á
~ } Áæ&& [{] æ * } ^ { ^ } c

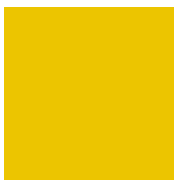
Action de formation N°3

Gestion administrative et
pédagogique d'une école de
conduite

3 jours sur semaine :

Gérer administrativement une école de conduite

“ÁÜ^&c^ ~ ! Áã^ | ?... & [| ^ Áã^ & [] ã ~ ä^ Ák
ÉÁ] | æ & ^ Áã^ • Á... & [| ^ • Áã^ & [] ã ~ ä^ Á
• ~ ! Á | ^ Á] | æ } Á... & [] [{ ä ~ ^ Áçã [] } ... ^ • Á
*... } ... ! æ | ^ • Á • ~ ! Á | ^ Á { æ! & @... ÉÁ^ { } | [ä • ÉÁ
&æ!æc... ! ä • cã ~ ^ • Á^ c^ • æ & c^ ~ ! Á
ã?... ç [| ~ cã [] D
ÉÁ & [] c } ~ { Á... ä ~ æcã-Áç [] ä } & ä] ^ • Á^ c^ Á
... cæ] ^ • D
*... } ... ä * æcã & ö



Programme

Ref.
AE CQP-RUESRC

Action de formation N°3 Gestion administrative et pédagogique d'une école de conduite (suite)

~AÖ!^*â•c!^ { ^ } cÄ^•A^ { æ } ä^•A^Ä
] ^! { ä^•A^Ä & [] ä~â!^ÄÇ& [] ääcä [] •Ä?æ&&—•D
~AU~äÇ!æä { ä } ä•c!æcä-Ä^•A^Ä { æ } ä^•A^Ä
] ^! { ä^•A^Ä [] ^Ä^Ä- [] { æcä []
~AU! [&...â~!^•A^Ä!^Ä!^Ä } Ä... { æc...!äæ!ä...^Ä
æÇ^Ä!^•A^Ä [] ^Ç [ä!^•A^Ä] ^Ä!ä&•ÄÇ^•Ä...^Ä
ä!^Äæ { ^ } Ä^Ä^•A^Ä [] ^Ä^•A^Ä] |æ&^•A^Ä
ä!^Äæ { ^ } D
~ÄCE--ä&æ*^•A^Ä [ä!ä*æc [ä!^•ÄÇ& [] •ä* } ^•A^Ä
æ]] |ä&æ!^•ÄÄÄc [^c^•Ä!^•Ä^•Ä } c!^•Ä] |ä^•Ä^•Ä^•Ä
• [...ä-ä&äc...^•Ä] [^!Ä!^•Ä...& [] ^•Ä^•Ä & [] ä~äc^•D

Documentation professionnelle

~AUä^•Ä } cä-ä&æcä [] Ä^•A^Ä [] ^!^•A^Ä
ä } •cäc~cä [] ^!^•Ä^•Ä^•Ä] |äÇ...^•Ä
~ÄS!ç!^Ää?æ]] ^!^•Ä } cä••æ*^•Ä^•Ä-ä&@^•Ä^•Ä ~äÇä

Principe de la démarche «qualité»

~AU } c! [ä~&cä [] ÄÇæ•] ^Äc^•Ä!... *ä•|æcä-ÉÄ
ä...~ä } äcä [] Ä^•Ä^•Ä [äb^•Ä&cä-Ää?] ^Ää... { æ!&@^•Ä
~ä } æ!äc...D
~AU^•Ä] ^ÄcÄ^•Ä^•Ä [ä!ä*æcä [] •Ä
æä { ä } ä•c!æcäÇ^•Ä^•Ä^•Ä] ...äæ* [*ä~^•Ä
~AU [@...!^•Ä } ^Ä^•Ä^•Ä] |æ } ä } *Ä^•Ä^•Ä-Ä-ä&@^•Ä
ä^•Ä^•Ä~äÇä
~AU^! { ä^•ÄÄFÄ^! ; [Eb [~]
~AU^•Ä^•Ä [] Ää~Ä } æ!&Ä^•Ä^•Ä } Ä...!ä^•Ä
~AU [] { æcä [] Ää } c!^•Ä^•Ä!^•Ä] ^ÄcÄ^•Ä^•Ä
]] { &...ä~!^•Ä...&!äc^•Ä^•Ä } *æ*^•Ä { ^ } cÄ
& [] c!æ&c^•Ä] D

Organiser et contrôler les interventions pédagogiques en école de conduite

~AV^Ä&@ } ä~^•Ä^•Ä^•Ä { ...c@ [ä^•Ä
] ...äæ* [*ä~^•ÄÄK
ÉÄ!... * |^ { ^ } cæcä [] Ä
ÉÄÜÖTÖÄÇä...~ä } äcä [] •ÉÄ!f|Ä^•Ä^•Ä
] |ä } &ä] æ!^•Ä^•Ä&æ!æ&c...!ä•cä~^•Ä•D
ÉÄæ]] ; [&@^•Ä^•Ää~...!^•Ä } &ä...^•Ä^•Ä^•Ä
& [{] ...c^•Ä } ^•Ä
ÉÄ] ...äæ* [*ä^•Ä] æ!Ä [äb^•Ä&cä-ÄÇä...~ä } äcä [] •ÉÄ
&æ!æ&c...!ä•cä~^•Ä^•Ä^•Ää~...!^•Ä } c^•Ä
[äb^•Ä&cä-•D
ÉÄ]] ; [*^•Ä•äçäc...
ÉÄ] |ä } &ä] æ!^•Ä^•Ä { ...c@ [ä^•Ä^•Ä] ...äæ* [*ä~^•Ä^•Ä
Çä...~ä } äcä [] •ÉÄ] !...^•Ä } cæcä [] Ä^•Ä^•Ä
] |ä } &ä] æ!^•Ä^•Ä { ...c@ [ä^•Ä^•Ä^•Ä&@ [äÇÄ?] ^•Ä
{ ...c@ [ä^•Ä
ÉÄæ]] ; [&@^•Ää } ääçä~^•Ä | ^•Ä^•Ä^•Ä [] | ^•Ä^•Ä^•Ä
~ÄÖ!^•Ä } •ÄÄ!^•Ä }] ; |^•Ä } cä••æ*^•ÄÄÄ
ÉÄ!^•Ä } •Ä!ä...^•ÄÄ!^•Ä } [cäçæcä [] ÉÄÄ
!^•Ää~äc~ä~ÄÄÄ!^•Ä!...^•Ä^•Ä } &^•Ä^•Ä
&@æ } *^•Ä { ^ } cÉÄæ~Ää~ä&~|c...^•Ä & [*] äcäÇ^•Ä^•Ä
{ [c!ä&^•Ä^•Ä^•Ä } •^•Ä [] [*ä~^•Ä^•Äæ~Ä
!æ]] [c!ÄÄ!^•Ä } c!äc...ÉÄæ~Ä } ä!^•Ä^•ÄÄ
!^•Ä } •Ä^•Ä } æ } c
ÉÄc^•Ä&@ } ä~^•Ä^•Ä { ...c@ [ä^•Ä^•Ä^•Ä } cæcä [] Ä
æ~Ä!^•Ä } •ÄÄ!^•Ä }] ; |^•Ä } cä••æ*^•Ä
~AU... { æ!&@^•Ä^•Ä^•Ä^•Ä } cæcä [] Ä & [] | ^•Ä^•Ä^•Ä^•ÄÄÄ
ÉÄ!^•Ä } ^ÄcÄ^•Ä^•Ä!^•Ä!... * |^ { ^ } cæcä [] Ä
]] ; [-^•Ä^•Ä]] ^!^•Ä^•Ä } ÄÇä~^•Ä!
ÉÄä... { æ!&@^•Ä~^•Ä!äc...ÉÄ]] ; [&...ä~!^•Ä...&!äc^•Ä
ä } c!^•Ä } ^•Ä
ÉÄ] |æ } •Ä^•Ä^•Ä- [] { æcä [] Ää } c!^•Ä } ^•Ä^•Ä^•Ä [] ^•Ä
^•Äc^•Ä!^•Ä
ÉÄ!... } ä [] •Ä^•Ä^•Ä } c!^•Ä^•Ä } •Ää } ääçä~^•Ä |^•Ä
æÇ^•Ä!^•Ä^•Ä { ^ { ä!^•Ä^•Ä^•Ä!^•Ä } ~ä] ^•Ä
] ...äæ* [*ä~^•Ä
ÉÄ...&@æ } *^•Ä^•Ä^•Ä] |æcä~^•Ä^•Ä^•Ä^•Ä~äÇäÄ^•Ä
...Ç [] | cä [] •Ä } •^•Ä&@ [] ...äæ* [*ä~^•Ä
ÉÄ [~cä!^•ÄÄ { ^c!^•ÄÄä }] •äcä []

Méthodes

~ÄÄT...c@ [ä^•Ä { æ*ä•c!æ!^•Ä } [~!Ä!^•Äæ]] [!c^•Ä
ä^•Ä & [] c^•Ä } •Ä
~ÄT...c@ [ä^•Äæ&cäÇ^•Ä^•Ä^•Ä] æ!cä&ä } æcäÇ^•Ä
~ÄÖc~ä^•Ä^•Ä&æ^•Ä } Ä^•Ä [~•É*! [~] ^•Ä
~ÄTä^•Ä^•Ä } Ä^•Ä^•Ä } cæcä []

Evaluations

~ÄÖÇæ!~æcä [] •Ä- [! { æcäÇ^•Ä^•Ä^•Ä } [{ { æcäÇ^•Ä
~ÄÖÇæ!~æcä [] Ä&^•Ä^•Ä&cäÇ^•Ä^•Ä^•Ä } äc...^•Ä^•Ä
& [{] ...c^•Ä } &^•Ä^•Ä^•Ä~ÄÖÜÜÄÜWÖÜÜÖÄÄÄ
ÉÄWÖÄFÄ~Ää! [&ÄGÄÄÖ...!^•Ä
æä { ä } ä•c!æcäÇ^•Ä { ^ } cÄ } ^•Ä [~Ä] |^•Ä^•Ä!^•Ä
...& [] ^•Ä^•Ä^•Ä & [] ä~äc^•Ä
ÉÄWÖÄ!Ä~Ää! [&ÄGÄÄÖU!^•Ä } ä^•Ä^•Ä
^•Ä^•Ä } c!f|Ä!Ä^•Ä^•Ä } c!^•Ä^•Ä } cä [] •Ä
] ...äæ* [*ä~^•Ä^•Ä } Ä...& [] Ä^•Ä^•Ä & [] ä~äc^•Ä

Prérequis

BäÇ^•Ä~ÄXÄ [~@æcäæ!^•Ä
Tæç!ä^•Ä^•Ä^•Ä } äÇ^•Ä^•Ä^•Ä^•Ä^•Ä^•Ä^•Ä
|^•Äc~!^•ÄÄ~...&!äc~!^•Ä^•Ä^•Ä^•Ä^•Ä^•Ä } |
Öæ] æ&äc...Ää?æ] æ!^•Ä^•Ä^•Ä^•Ä^•Ä } c@~•Ä
Ü [~äcä []] ^ { ^ } cÄÇæÇ^•Ä^•Ä } c!...^•Ä^•Ä } Ä
- [! { æcä []

Durée :
3
JOURS

L'ANPER est conventionnée par l'ANFA et l'OPCO Mobilités pour le dépôt des demandes de prises en charge pour les entreprises de moins de 11 salariés

Renseignements et inscriptions
01 41 44 82 67
www.anper.info
formationcontinue@anper.info

Programme

Centre de Qualification Professionnelle Responsable d'Unités d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite

Ref.
AE CQP-RUESRC

Public :

Titulaire d'un diplôme de formation initiale ou continue
dans le domaine de la conduite et de la sécurité routière
ou titulaire d'un diplôme de formation initiale ou continue
dans le domaine de la conduite et de la sécurité routière
ou titulaire d'un diplôme de formation initiale ou continue
dans le domaine de la conduite et de la sécurité routière

Objectifs :

À l'issue de la formation, le candidat sera capable de :
- identifier les différents types de véhicules et leurs caractéristiques
- connaître les règles de circulation et les obligations des conducteurs
- effectuer les manœuvres de conduite de manière sûre et efficace
- reconnaître les différents types de situations de conduite et les risques associés
- adopter une conduite défensive et anticipative
- effectuer les différents types de manœuvres de conduite
- reconnaître les différents types de situations de conduite et les risques associés
- adopter une conduite défensive et anticipative
- effectuer les différents types de manœuvres de conduite

Action de formation N°4

Gestion financière d'une école de conduite

3 jours sur semaine :

Choix de la structure

Le candidat choisira la structure de formation qui lui conviendra le mieux.

Environnement social

Le candidat devra être en mesure de travailler en équipe et de respecter les règles de conduite.

Environnement comptable

Le candidat devra être en mesure de gérer les aspects financiers de l'entreprise.

Fiscalité

Le candidat devra être en mesure de connaître les différents types de taxes et de calculer les montants dus.
- connaître les différents types de taxes et de calculer les montants dus
- connaître les différents types de taxes et de calculer les montants dus
- connaître les différents types de taxes et de calculer les montants dus
- connaître les différents types de taxes et de calculer les montants dus
- connaître les différents types de taxes et de calculer les montants dus

Organisation comptable

Le candidat devra être en mesure de connaître les différents types de comptes et de les utiliser.
- connaître les différents types de comptes et de les utiliser
- connaître les différents types de comptes et de les utiliser
- connaître les différents types de comptes et de les utiliser
- connaître les différents types de comptes et de les utiliser
- connaître les différents types de comptes et de les utiliser

Gestion financière

Le candidat devra être en mesure de connaître les différents types de dépenses et de les gérer.
- connaître les différents types de dépenses et de les gérer
- connaître les différents types de dépenses et de les gérer
- connaître les différents types de dépenses et de les gérer
- connaître les différents types de dépenses et de les gérer
- connaître les différents types de dépenses et de les gérer

Durée :

3
JOURS

Renseignements et inscriptions

01 41 44 82 67

www.anper.info

formationcontinue@anper.info

Programme

Ref.
AE CQP-RUESRC

Action de formation N°4 Gestion financière d'une école de conduite

Outils de gestion

“ÁÓ~á*^cÁ]i...çã•â[]}^|Áã?^ç|[[ãcæcã []Á^cÁ
à~á*^cÁá^Ác!...•[!^!á^
“ÁCE}æ|^•^Áá^•Á&[`c•ÁKÁ
ÉÁ []cá []Áá^Á&@æ!^*^Á-áç^•Bçæ!áæà|^•
ÉÁ { æ!^*^•
ÉÁ&æ!~|Áá~Á&[`cá^Á!^çá^}c
ÉÁ& [{]cæã|ãc...Áæ }æ|^cá~^Á]æ!Á
...cæã|ã••^ { ^}cÁ^cÁ]æ!Áæ&cáçãc...
“ÁVæà|^æ~Áá^Áá [!áÁKÁ
ÉÁá}áá&æc^!•Á-á}æ }&á!•Á^cÁ []}Á
-á}æ }&á!•
ÉÁ...ç [!~cá []Áá~ÁÓCE
ÉÁ!...•~|cæc•
ÉÁ { æ!^*^Á^cÁ...&æ!c•
“ÁÛ~}c@-•^Áá^Á!...~|cæcÁ^cÁ]æ}Á
á?æ&cá []ç•DÁ

“ÁÛ!...çã•â[]}^|Áã?^ç|[[ãcæcã []
“ÁÛæ] ^|Á•~!Á|^Á&@ [ãçÁb~!áá~^ÁçÓQÁ [~Á
•[&á...c...D

Méthodes

“ÁÁT...c@ [á^Á { æ*á•c!æ|^Á [~!Á|^Áæ] [!c•Á
á^Á& []c^}~•Á
“ÁT...c@ [á^Áæ&cáç^Á^cÁ]æ!cá&á]æcáç^Á
“ÁÓc~á^•Áá^Á&æ•Á^}Á• [~•É*! [~]^•
“ÁTá•^Á^}Á•áç~æcá []

Evaluations

“ÁÓçæ!~æcá []•Á-[! { æcáç^•Á^cÁ [{ { æcáç^•
“ÁÓçæ!~æcá []Á&^!cá-á&æcáç^Áá^Á~}áç...•Áá^Á
& [{]...c^} &^•Áá~ÁÓÛÚÁÛWÓÚÛÖÁKÁ
ÉÁWÓÁGÁá~Áà [&ÁGÁKÁ°Ö...!^!Á
-á}æ }&á-!^ { ^}cÁ~}^Á [~Á] |~•á^!•Á...& [|^•Á
á^Á& []á~áç^ø
ÉÁWÓÁHÁá~Áà [&ÁGÁKÁ°CE}æ|^•^!Á^cÁ
& []c!f|^!Á|^Áæ&cáçãc...•Áá?~}^Á [~Á] |~•á^!•Á
...& [|^•Áá^Á& []á~áç^ø

Prérequis

Bãç^æ~ÁXÁ• [~@æãcæà|^
Tæjç!á•^Áá^•Á]ãç^æ~øÁá^Áæ•^Áá^Á
|^&c~!^ÉÁá?...&!áç~!Á^cÁá^Á&æ!&~|
Óæ]æ&áç...Áá?æ}æ|^•^Á^cÁá^Á•~}c@-•^
Ú [•cá [] } ^ { ^}cÁæçæ}cÁ^}c!...^Á^}Á
-[! { æcá []

Durée :

3

JOURS

L'ANPER est conventionnée par l'ANFA et l'OPCO Mobilités pour le dépôt des demandes de prises en charge pour les entreprises de moins de 11 salariés

Renseignements et inscriptions

01 41 44 82 67

www.anper.info

formationcontinue@anper.info

er i ica de Quali ica ion ro essionnelle
**Responsable d Uni és d nseignemen de la
Sécuri é Rou ière e de la ondui e**

Public :

“100” | [âcæ} cĥ^cĥ^ } •^â* } æ } cĥâ^ĥ | æĥ



Programme

Ref.
AE CQP-RUESRC

Action de formation N°5 Stratégie et méthode de développement commercial

“ÁŠ^çã!Áâ^â...|ã•æcá [] Áâ^|æ&|ã^ }c-|ÁÁÁ
ÉÁ { ...&æ }ã• { ^Áâ^|æ&ã...|ã•æcá []
ÉÁ!^æcá [] Á&|ã^ }c
ÉÁ& [] •ci ~ &cá [] Áâ^Á [-|Á^Á& [{ { ^!&æ|Á•
“ÁV^Á^Áâ^Á&|ã^ }c^Á^cæcc^ }c^ÁÁ
ÉÁ&|ã^ }c^Á [c^ }cá^Áâ? }^Á...& [|^Áâ^Á
& [] á ~ác^
ÉÁc^ [] [[*á^Á&|ã^ }c^Áæç^Á& { ...c@ [á^Á
ÙÙÓÉÙ

“ÁV^&@ }ã ~ ^Áâ^Á! [[•] ^&cá [] ÁÁÁ
ÉÁ [~ cá] •Áâ^Á! [[•] ^&cá [] ÁÁÁ
MNÁ] @ [] á } *
MNÁ { æá|ã } *
MNÁ^É { æá|ã } *
MNÁ • { •É { æá|ã } *

“ÁÖ|... { ^ } c^Áâ? } Á&æ@á^! Áâ^Á&@æ! *^ÁÁÁ
ÉÁ&æ@á^! Áâ^Á&@æ! *^ÁÁ- [] &cá [] } ^|
“ÁT...c@ [á [[*á^Áâ^Á!... []] •^ÁæÁæ] ^|Á
á? [-|Á^Á] ~ à|ã&Á^cá] íç...ÁÁÁ
ÉÁ •...&á-á&ác...Áâ^Á! } ^|Áá? [-|Á^Á] ~ à|ã&
ÉÁÁ... { æc...!æ|ã•æcá [] }

commerciales, de prospection et de fidélisation pour une école de conduite

“ÁÖ|... { ^ } c^Áâ^Á • ~ áçã!á ~ Á]æ } Áâ?æ&cá [] •Á
& [{ { ^!&æ|Á•ÁÁ
ÉÁ • ~ áçã!á ~ Á]æ } Áâ?æ&cá [] •Á& [{ { ^!&æ|Á•
ÉÁ]æ } á-á&æcá [] ÁÇã!áæ *!æ { { ^Áâ^ÁÖÉÉÙÙÙ
ÉÁá } áá&æc^! •Áâ^Á! ^!- [{ æ } &^
ÉÁææ!^æ ~ Áâ^Á! [íá
ÉÁáæ *] [•cá&á^Á^Áæ&cá [] •Á^cÁ!... * ~ |æcá []
“ÁU ~ cá] Á^VQÖÁ ~ cá|ã•æá|^ÁÁÁ
ÉÁæc [~ c^Á^cá] á { áç^Áâ^Á [~ cá] Á^VQÖÁ
æ ~ Á^Áçã&^Áâ^Á!æÁ] ^!- [{ æ } &^Á
& [{ { ^!&æ|Á^
“ÁÜ [~! &^Áâ^Á^Áæ•^Áâ^Á!] } ...^Á
&|ã^ } c^ÁÁ
ÉÁ& [] •ci ~ á!^Á^Áæ!áæ•^Áâ^Á!] } ...^Á
ÉÁ] á } &á]æ|^Á • [~! &^Áâ^Á!] } ...^Á
“ÁV^&@ }ã ~ ^Áâ^Á! ... * [&æcá [] •ÁÁÁ
ÉÁ]!...æ!^Á • [] Áæ! * ~ { ^ } cæá|^
ÉÁ& [{]!...@^ } •á [] Áâ^Áâ^Á • [á] •Áâ ~ Á&|ã^ }c
ÉÁ •ciæc... *á^Áâ^Á! ... * [&æcá [] }

Méthodes

“ÁÁT...c@ [á^Á { æ *á •ciæ|^Á] [~!Á|^Áæ] [íc •Á
á^Á& [] c^ } ~ Á
“ÁT...c@ [á^Áæ&cáç^Á^cá]æ!cá&á]æcáç^Á
“ÁÖc ~ á^Áâ^Á&æ•Á^Á • [~ •É *! [~] ^Á
“ÁT á •Á^Á^Á •Á •ác ~ æcá [] }

Evaluations

“ÁÖçæ| ~ æcá [] •Á- [í { æcáç^Á^cá • [{ { æcáç^Á
“ÁÖçæ| ~ æcá [] Á&^!cá-á&æcáç^Áâ^Á ~ áç... •Áâ^Á
& [{] ...c^ } &^Áá ~ ÁÖÜÜÁÜWÖÜÜÖÁÁ
ÉÁWÖÁFÁ ~ Áà [&ÁHÁKÁ °Éáæ] c^!Á? [-|Áâ^Á
- [í { æcá [] Á^cá|^Á^Á] íáç!á ~ Á { æ!&@...Á] [&æ|ø
ÉÁWÖÁGÁ ~ Áà [&ÁHÁKÁ °Ö [] •ci ~ á!^Á ~ }Á]æ } Á
á?æ&cá [] •Á& [{ { ^!&æ|Á^Áâ^Á! [[•] ^&cá [] Á
^cá^Áâ-á...|ã•æcá [] Á [~!Á ~] ^Á...& [|^Áâ^Á
& [] á ~ác^ø
ÉÁWÖÁHÁ ~ Áà [&ÁHÁKÁ °T^cc|^Á^Á] Á [^ ~ ç!^Á
~ }Á]æ } Áâ?æ&cá [] •Á& [{ { ^!&æ|Á^Áâ^Á
]! [[•] ^&cá [] Á^cá^Áâ-á...|ã•æcá [] Á [~!Á ~] ^Á
...& [|á^Áâ^Á& [] á ~ác^ø

Prérequis

Þáç^æ ~ ÁXÁ • [~ @ææcæ!^
Tæjç!á •Áâ^Á^Á]áç^æ ~ çÁâ^Áàæ•^Áâ^Á
|^&c ~!^ÉÁá?...&íáç!^Á^cá^Á&æ|&~|
Öæ]æ&ác...Áâ?æ }æ|^Á^cá^Á^Á • }c@-•Á
Ú [•çá [] ^ { ^ } cÁæçæ }cÁ^ }ci...^Á^Á
- [í { æcá [] }

Durée :
3
JOURS

L'ANPER est conventionnée par l'ANFA et l'OPCO Mobilités pour le dépôt des demandes de prises en charge pour les entreprises de moins de 11 salariés

Renseignements et inscriptions
01 41 44 82 67
www.anper.info
formationcontinue@anper.info

Programme

Centre de Qualification Professionnelle Responsable d'Unités d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite

Ref.
AE CQP-RUESRC

Public :

Les candidats doivent être titulaires d'un permis de conduire de catégorie B et avoir au moins 18 ans.
Les candidats doivent être titulaires d'un permis de conduire de catégorie B et avoir au moins 18 ans.
Les candidats doivent être titulaires d'un permis de conduire de catégorie B et avoir au moins 18 ans.

Objectifs :

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les enjeux de la relation client.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer des solutions adaptées.
- Gérer les réclamations.
- Travailler en équipe.
- Respecter les règles de sécurité.
- Assurer la qualité de son travail.
- Communiquer efficacement.
- Organiser son travail.
- Prendre en compte les aspects juridiques.
- Assurer la confidentialité des informations.
- Respecter les délais.
- Assurer la continuité du service.
- Assurer la satisfaction du client.
- Assurer la fidélité du client.
- Assurer la rentabilité de l'entreprise.
- Assurer la pérennité de l'entreprise.
- Assurer la compétitivité de l'entreprise.
- Assurer la qualité de l'offre.
- Assurer la diversité de l'offre.
- Assurer l'innovation de l'offre.
- Assurer la différenciation de l'offre.
- Assurer la personnalisation de l'offre.
- Assurer la flexibilité de l'offre.
- Assurer la réactivité de l'offre.
- Assurer la disponibilité de l'offre.
- Assurer la proximité de l'offre.
- Assurer la simplicité de l'offre.
- Assurer la clarté de l'offre.
- Assurer la transparence de l'offre.
- Assurer l'honnêteté de l'offre.
- Assurer l'équité de l'offre.
- Assurer la loyauté de l'offre.
- Assurer la probité de l'offre.
- Assurer la sincérité de l'offre.
- Assurer la franchise de l'offre.
- Assurer la confiance de l'offre.
- Assurer la crédibilité de l'offre.
- Assurer la fiabilité de l'offre.
- Assurer la régularité de l'offre.
- Assurer la constance de l'offre.
- Assurer la stabilité de l'offre.
- Assurer la durabilité de l'offre.
- Assurer la solidité de l'offre.
- Assurer la robustesse de l'offre.
- Assurer la résilience de l'offre.
- Assurer la flexibilité de l'offre.
- Assurer la réactivité de l'offre.
- Assurer la disponibilité de l'offre.
- Assurer la proximité de l'offre.
- Assurer la simplicité de l'offre.
- Assurer la clarté de l'offre.
- Assurer la transparence de l'offre.
- Assurer l'honnêteté de l'offre.
- Assurer l'équité de l'offre.
- Assurer la loyauté de l'offre.
- Assurer la probité de l'offre.
- Assurer la sincérité de l'offre.
- Assurer la franchise de l'offre.
- Assurer la confiance de l'offre.
- Assurer la crédibilité de l'offre.
- Assurer la fiabilité de l'offre.
- Assurer la régularité de l'offre.
- Assurer la constance de l'offre.
- Assurer la stabilité de l'offre.
- Assurer la durabilité de l'offre.
- Assurer la solidité de l'offre.
- Assurer la robustesse de l'offre.
- Assurer la résilience de l'offre.

Action de formation N°6

Gestion et suivi de la relation clientèle

2 jours sur semaine :

Etablir les relations avec la clientèle et la fidéliser

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les enjeux de la relation client.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer des solutions adaptées.
- Gérer les réclamations.
- Travailler en équipe.
- Respecter les règles de sécurité.
- Assurer la qualité de son travail.
- Communiquer efficacement.
- Organiser son travail.
- Prendre en compte les aspects juridiques.
- Assurer la confidentialité des informations.
- Respecter les délais.
- Assurer la continuité du service.
- Assurer la satisfaction du client.
- Assurer la fidélité du client.
- Assurer la rentabilité de l'entreprise.
- Assurer la pérennité de l'entreprise.
- Assurer la compétitivité de l'entreprise.
- Assurer la qualité de l'offre.
- Assurer la diversité de l'offre.
- Assurer l'innovation de l'offre.
- Assurer la différenciation de l'offre.
- Assurer la personnalisation de l'offre.
- Assurer la flexibilité de l'offre.
- Assurer la réactivité de l'offre.
- Assurer la disponibilité de l'offre.
- Assurer la proximité de l'offre.
- Assurer la simplicité de l'offre.
- Assurer la clarté de l'offre.
- Assurer la transparence de l'offre.
- Assurer l'honnêteté de l'offre.
- Assurer l'équité de l'offre.
- Assurer la loyauté de l'offre.
- Assurer la probité de l'offre.
- Assurer la sincérité de l'offre.
- Assurer la franchise de l'offre.
- Assurer la confiance de l'offre.
- Assurer la crédibilité de l'offre.
- Assurer la fiabilité de l'offre.
- Assurer la régularité de l'offre.
- Assurer la constance de l'offre.
- Assurer la stabilité de l'offre.
- Assurer la durabilité de l'offre.
- Assurer la solidité de l'offre.
- Assurer la robustesse de l'offre.
- Assurer la résilience de l'offre.

Gérer les litiges et réclamations

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les enjeux de la relation client.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer des solutions adaptées.
- Gérer les réclamations.
- Travailler en équipe.
- Respecter les règles de sécurité.
- Assurer la qualité de son travail.
- Communiquer efficacement.
- Organiser son travail.
- Prendre en compte les aspects juridiques.
- Assurer la confidentialité des informations.
- Respecter les délais.
- Assurer la continuité du service.
- Assurer la satisfaction du client.
- Assurer la fidélité du client.
- Assurer la rentabilité de l'entreprise.
- Assurer la pérennité de l'entreprise.
- Assurer la compétitivité de l'entreprise.
- Assurer la qualité de l'offre.
- Assurer la diversité de l'offre.
- Assurer l'innovation de l'offre.
- Assurer la différenciation de l'offre.
- Assurer la personnalisation de l'offre.
- Assurer la flexibilité de l'offre.
- Assurer la réactivité de l'offre.
- Assurer la disponibilité de l'offre.
- Assurer la proximité de l'offre.
- Assurer la simplicité de l'offre.
- Assurer la clarté de l'offre.
- Assurer la transparence de l'offre.
- Assurer l'honnêteté de l'offre.
- Assurer l'équité de l'offre.
- Assurer la loyauté de l'offre.
- Assurer la probité de l'offre.
- Assurer la sincérité de l'offre.
- Assurer la franchise de l'offre.
- Assurer la confiance de l'offre.
- Assurer la crédibilité de l'offre.
- Assurer la fiabilité de l'offre.
- Assurer la régularité de l'offre.
- Assurer la constance de l'offre.
- Assurer la stabilité de l'offre.
- Assurer la durabilité de l'offre.
- Assurer la solidité de l'offre.
- Assurer la robustesse de l'offre.
- Assurer la résilience de l'offre.

Durée :

2
JOURS

L'ANPER est conventionnée par l'ANFA et l'OPCO Mobilités pour le dépôt des demandes de prises en charge pour les entreprises de moins de 11 salariés

Renseignements et inscriptions

01 41 44 82 67

www.anper.info

formationcontinue@anper.info

Programme

Ref.
AE CQP-RUESRC

Action de formation N°6

Gestion et suivi de la relation clientèle

Méthodes

Travail en groupe
Mise en situation
Échanges de points de vue
Échanges de pratiques
Échanges de connaissances

Evaluations

Évaluation des acquis
Évaluation des compétences
Évaluation des connaissances
Évaluation des attitudes
Évaluation des comportements

Prérequis

Maîtrise de la langue française
Maîtrise des outils informatiques
Maîtrise des outils de gestion
Maîtrise des outils de communication
Maîtrise des outils de gestion de la relation clientèle

Durée :

2

JOURS

L'ANPER est conventionnée par l'ANFA et l'OPCO Mobilités pour le dépôt des demandes de prises en charge pour les entreprises de moins de 11 salariés

Renseignements et inscriptions

01 41 44 82 67

www.anper.info

formationcontinue@anper.info