



**FR Management et Formation**



# Solution l'œil de l'expert 2020



# La solution Œil de l'expert

## Présentation :

### *La solution Œil de l'Expert a pour objectifs:*

- de rendre pratique et efficace une acquisition de compétences et de savoirs.
- d'accompagner de façon individuelle et opérationnelle les collaborateurs dans le développement de leurs compétences sur un domaine particulier.

### *Cette solution consiste :*

- À assurer l'équilibre entre la théorie vue en séance de groupe, l'accompagnement et la mise en pratique en situation réelle.
- En une méthodologie spécifique et globale car elle confronte systématiquement la théorie au réel des situations professionnelles.

C'est l'assurance de transposer les Savoirs en Savoirs Faire et Savoirs Être.

## Comment :

- 1 Journée consacré au travail en groupe durant laquelle les méthodes sur la thématique sont exposées.
- 1 temps d'observation sur le terrain pour élaborer un diagnostic individualisé.
- 1 accompagnement expert individuel durant lequel le travail se focalise sur les besoins du collaborateur avec entraînement, mises en situation, préparation...
- 1 accompagnement à la mise en pratique en situation réelle et débriefing

## Quelle durée

Les durées varient en fonction du besoin du collaborateur. Les temps d'accompagnement sont ajustés en fonction des objectifs fixés par le demandeur.

## Pourquoi ?

- Pour transformer une action d'acquisition de compétences et de savoirs en résultats pratiques
- Faire de l'action d'acquisition de compétences un moyen d'évoluer dans ses pratiques de manière tangible et concrète.
- Pour identifier les axes de développement et les transformer en acquis grâce au suivi individuel.

## Pour qui ?

Toute personne souhaitant :

- Développer ses compétences par une action d'accompagnement à réelle valeur ajoutée.
- Sortir de la théorie par la mise en pratique accompagnée.
- Aller au-delà de l'acquisition de savoirs grâce à l'accompagnement et au feed back de l'intervenant référent.



L'entreprise a été créée en 2010.

Jusqu'en 2018 l'organisme s'est surtout tourné vers la sous traitance pour des centres de formation nationaux. Cette activité a permis d'acquérir une forte expérience grâce à la variété des publics (public et privé), des tailles de structures (locales, régionales, nationales et internationales), des milieux professionnels (établissements publics, industrie, tertiaire...) et des modes de formation (en Inter et en Intra).

Depuis 2018, FR Management et Formation développe son offre en propre auprès de ses clients sur l'ensemble de l'Hexagone.

Notre organisme de formation privilégie les formations en Intra et sur mesure afin d'être au plus près de la réalité de ses clients et d'apporter une réponse concrète à leurs besoins.

FR Management et Formation intervient sur 7 domaines de compétences grâce à son réseau de partenaires :

**Management**

**Commercial**

**Communication**

**L'Efficacité Professionnelle**

**Marketing Digital**

**RH**

**Recrutement**



# Les intervenants

## **Florence Ruaz**

Dirigeante et formatrice de FR Management et Formation.

Formatrice depuis 2010, elle forme en moyenne 350 stagiaires/an sur 4 domaines de compétences :

le management, le commercial, la communication et l'efficacité professionnelle.

À l'écoute des nouvelles techniques, elle suit régulièrement des sessions de formation pour actualiser ses connaissances.

Certifiée Profeel Rh en 2020, elle vous accompagne sur le diagnostic relationnel de votre entreprise.

Son CV est consultable sur demande.

## **Catherine Larcy**

Formatrice indépendante, coach certifiée, Catherine Larcy a rejoint l'Organisme de formation début 2019.

Elle intervient auprès d'organismes de formation depuis 2014.

Elle intervient sur 3 domaines de compétences : Management, Communication et Efficacité Professionnelle.

Spécialisée dans les relations délicates, la gestion des émotions et des conflits, elle est l'intervenante privilégiée sur ces thématiques.

Son CV est consultable sur demande.

Pour répondre à vos besoins spécifiques RH, Organisation, Communication digitale et Marketing :

**Patricia Castera** (RH, Recrutement, Bilan de Compétences)

**Renaud Vuillet** (Marketing Digital)

**Corinne Rangot** (Communication Digitale)

**Estelle Borot** (RH, Logistique)

**Sophie Miguet** ( RPS, Lean, Kaizan, Analyse Statistiques, AMDEC)



## La philosophie de notre organisme

**Professionnalisme :** Rigueur dans toutes les activités (commerciale, formation, suivi...).

**Adaptabilité :** Capacité à s'adapter à l'environnement et aux attentes.

**Pro Activité :** Capacité d'aller au devant (devancer les attentes, anticiper les situations).

**Pragmatisme :** Volonté d'être au plus près de la réalité et des besoins de ses clients.

**Écoute :** Démarche volontaire de se tourner vers autrui.

**Interactivité :** Du partage naît la richesse.

**Positivité :** Capacité de raisonner en terme de solutions.

**Intégrité :** Respect des engagements pris et des accords conclus.

**Honnêteté :** Dans les procédés et les comportements.



## Nous contacter

**Adresse postale :**

Florence Ruaz Management et Formation  
9, Rue Marius Souvy  
38110 La Tour du Pin

**Téléphone :**

06.45.84.63.00

**Mail :**

[ruaz.management.formation@orange.fr](mailto:ruaz.management.formation@orange.fr)

**Site Web :**

<https://www.fr-management-formation.fr>



### **Management :**

L'Entretien Annuel d'Évaluation  
Conduire l'Entretien Professionnel

### **Commercial et Marketing Digital**

Initiation aux Techniques de Vente  
Prospecter efficacement  
Développer la relation client  
Accueil du public difficile  
Réussir son accueil physique et téléphonique  
Optimiser la qualité de l'accueil téléphonique en Call Center  
LinkedIn  
Médias Sociaux

### **Communication et Communication Digitale**

Savoir argumenter pour convaincre  
La Prise de Parole en Public  
Motion Design avec After Effects  
Creative Cloud

### **Efficacité Professionnelle :**

Devenir facilitateur d'intelligence collective  
Mieux gérer son temps et hiérarchiser ses tâches pour gagner en sérénité  
Développer son esprit de synthèse à l'oral et à l'écrit  
Mener des réunions efficaces  
Formation de formateur



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE (FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE)

## 1. Objet

Les présentes conditions générales de vente concernent les différentes formations proposées par Florence Ruaz Management et Formation dans le cadre de la formation professionnelle continue. Elles sont applicables sauf conditions précisées.

## 2. Les types de formations concernées

Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client dans les locaux loués pour l'occasion (exemple : salle de séminaire) ou sur le site du client.

## 3. Documents contractuels

À la demande du client Florence Ruaz Management et Formation lui fait parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la loi. Le client engage Florence Ruaz Management et Formation en lui retournant dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant cachet commercial. Pour les formations, une facture de la totalité de la prestation est adressée dès la fin de la prestation. Si cette prestation se déroule sur plus d'un mois une facture partielle sera adressée chaque fin de mois. La facture sera à acquitter à réception.

Florence Ruaz Management et Formation convient avec le Service Formation du client des lieux, dates et horaires des séances de formation. À l'issue de cette formation, une attestation de formation est adressée au Service Formation du client.

## 4. Responsabilité

Toute inscription à une ou plusieurs formations implique le respect du règlement intérieur de l'établissement. Ce règlement est porté à la connaissance des stagiaires. Florence Ruaz Management et Formation ne pourra être tenu responsable de tout dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les participants à la formation. Il appartient au client de vérifier que son assurance personnelle le couvre lors de sa formation.

## 5. Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur le devis ou la convention de formation. Ils sont exprimés en HT et TTC, Florence Ruaz Management et Formation étant assujetti à la TVA.

## 6. Facturation et modalités de règlement

Le règlement du prix de la formation est effectué par :

- Chèque libellé à l'ordre de Florence Ruaz Management et Formation
- Virement en précisant le numéro de facture, le nom de l'entreprise et son numéro SIREN / SIRET.

Pour les formations intra, les modalités de facturation et de paiement sont précisées dans la convention de formation. Le paiement anticipé ne pourra faire l'objet d'aucun escompte.

## 7. Règlement par un OPCO

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO...) il appartient au client :

- De faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande.
- Florence RUAZ Management et Formation sera réglé par le client à charge à celui-ci de se faire rembourser par son OPCO, ou tiers.

## 8. Pénalités de retard et sanctions en cas de défaut de paiement

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement de 40 euros.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le client qu'elles ont été portées à son débit. Par ailleurs, en cas de non paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, Florence Ruaz Management et Formation se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et/ou à venir.



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## 9. Conditions d'annulation et de report de l'action de formation

Toute annulation par le client doit être communiquée par écrit. Pour toute annulation, fût-ce en cas de force majeure :

➤ En cas d'annulation intervenant dans les 7 jours ouvrés précédents le début de la session, cette annulation engendrera des frais d'annulation équivalent à 25% du montant de la session.

➤ En cas d'annulation intervenant dans les 48 heures avant le début de la session, cette annulation engendrera des frais d'annulation de 75% du montant de la session.

➤ En cas d'annulation le jour de la session ou pendant la durée de la formation, cette annulation engendrera des frais d'annulation équivalent à 100% du montant de la session.

➤ Les frais d'annulation ne constituent pas une dépense déductible de la participation de l'employeur et ne pourront en aucune manière être pris en charge par un OPCO.

## 10. Conditions d'annulation et de report d'une séance de formation

Le client peut annuler une séance de formation dans la mesure où cette annulation intervient au moins 10 jours ouvrés avant le jour et l'heure prévus. Toute annulation d'une séance doit être communiquée dans un premier temps par téléphone en contactant Florence Ruaz Management et Formation au 06.45.84.63.00 et confirmée par mail dans un second temps à l'adresse :

[ruaz.management.formation@orange.fr](mailto:ruaz.management.formation@orange.fr).

## 11. Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le client à Florence Ruaz Management et Formation en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires de Florence Ruaz Management et Formation pour les seuls besoins desdits stages. Le client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 Janvier 1978.

## 12. Renonciation

Le fait, pour Florence Ruaz Management et Formation de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une quelconque clause ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

## 13. Supports de formation

Les stagiaires et clients des formations dispensées par Florence Ruaz Management et Formation ne doivent ni modifier, ni diffuser, ni céder à un tiers, même à titre gratuit, les supports de formation quelle qu'en soit la forme (papier, numérique...).

## 14. Confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement à garder confidentiels des documents et informations les concernant, quelle que soit leur nature, qu'ils soient économiques ou commerciaux auxquels elles pourraient avoir eu accès au cours de l'exécution de la prestation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

## 15. Loi applicable

La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre Florence Ruaz Management et Formation et ses clients.

## 16. Litiges

Tout différend relatif à l'interprétation, la validité ou l'exécution de la présente convention devra être précédé, avant saisine au tribunal compétent d'une tentative de règlement amiable entre les parties. Si aucune solution ne peut être trouvée au différend contractuel, le litige sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents.

Florence Ruaz Management et Formation – 06.45.84.63.00 – [ruaz.management.formation@orange.fr](mailto:ruaz.management.formation@orange.fr)

9 Rue Marius Souvy 38110 La Tour du Pin.

Siret 524 946 951 00026