



DOMAINES D'ACTION

▪ Professionnalisation des pratiques & parcours certifiants

Structuration de parcours orientés autonomie, employabilité et certification.
Traduction des référentiels RNCP en compétences opérationnelles évaluables.
Sécurisation des parcours et fiabilisation des résultats (Qualiopi).

▪ Formation & ingénierie pédagogique (présentiel / distanciel / e-learning)

Conception, adaptation et animation de dispositifs de formation certifiants.
Pédagogie active, mise en situation, apprentissage par l'action.

▪ Relation client & communication professionnelle

Relation client complexe BtoB / BtoC / à distance.
Posture professionnelle, communication écrite et orale
Gestion des situations sensibles.
Fiabilisation des pratiques et amélioration de la qualité de service.

▪ Management de proximité & posture managériale

Accompagnement des managers sur le cadre, la délégation et le recadrage
Stabilisation d'équipes en contextes humains complexes.
Pilotage de la performance via indicateurs et objectifs opérationnels.

▪ Régulation des situations humaines complexes

Gestion des tensions, médiation, posture pro en environnement exigeant.
Sécurisation des collectifs et responsabilisation des acteurs.
Interventions en contextes institutionnels, entreprises et formation.

▪ Évaluation & jury de certification

Évaluation des compétences professionnelles.
Participation aux jurys de titres professionnels (FPA, CRCD, MRCD).
Garant des standards métiers et de la crédibilité des certifications.

REFERENCES

Organismes de formation :

MERAS-NETWORK , AFPA , Skill & You, Studi, QualiContact ,
DREETS , École de la Deuxième Chance (E2C), Organismes habilités
Titres Professionnels

De nombreuses entreprises :

De nombreuses entreprises privées et institutions publiques :
secteurs relation client, services, énergie, télécoms, assurance,
commerce, formation et organismes publics (*centres de contact,*
structures certifiantes, dispositifs institutionnels).

Formations :

Certification Titre Professionnel Formateur Professionnel d'Adultes
Certification MRCD – Manager de la Relation Client
Certification CRCD – Conseiller Relation Client à Distance
Habilitation Jury Titres Professionnels (FPA, CRCD, MRCD)
Formation continue en ingénierie pédagogique et
professionnalisation des parcours