

## Accueil et relation client

- Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique en intégrant une dimension commerciale et améliorer la gestion et le suivi des clients.

## Management, gestion des RH et communication interne

- Acquérir les outils et la méthodologie nécessaires pour recruter, encadrer, impliquer et piloter les personnels ; impulser le travail des équipes au travers d'une communication interne efficace.

## Gestion et animation d'une équipe enseignante

- Motiver, accompagner et former une équipe enseignante, renforcer le rôle du responsable pédagogique dans une perspective de GPEC et poser les bases d'un vade-mecum professionnel.

## Les outils de gestion financière

- Mettre en place les outils indispensables pour mieux évaluer ses résultats et obtenir des indicateurs financiers qui permettent d'améliorer le pilotage de ses activités et orienter ses choix stratégiques.

## Construire son projet d'établissement

- Définir, dans une approche systémique, les axes prioritaires de développement de son Alliance et les traduire en un plan d'actions réaliste et concret.

## Marketing des cours

- Analyser son offre de cours pour l'adapter à son environnement, ses moyens et à ses objectifs dans une perspective de développement.

## La communication au service de son projet

- Définir et mettre en œuvre un plan de communication dans le but d'optimiser la visibilité de ses actions et de ses activités.

## Le culturel, moteur de développement

- Définir une politique culturelle en résonance avec son projet d'établissement, intégrer une démarche de gestion de projet dans la mise en œuvre des activités culturelles et professionnaliser la recherche de financements.

## Gestion et développement d'une médiathèque

- Gérer une médiathèque, mettre en place une offre documentaire adaptée (bibliothèque de l'apprenant) et développer des activités à destination des apprenants.

## Expertise et conseil

- Dresser un état des lieux pour dégager des pistes de développement et de progrès dans les domaines du Référentiel Qualité.

# LA FORMATION, OUTIL AU SERVICE DE VOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



**Alliance française Paris Ile-de-France**  
Association reconnue d'utilité publique  
Organisme agréé de formation (11750032875)  
[www.alliancefr.org](http://www.alliancefr.org)  
informations: serpedago@alliancefr.org

L'Alliance française Paris Ile de France, partenaire privilégié de la Fondation Alliance française dans le cadre du Plan de professionnalisation, met au service de l'ensemble du Réseau son expertise dans les principaux domaines ayant trait à la gestion et au développement d'établissement.

Les formations se distinguent par leur côté pratique et concret ainsi que par une méthodologie rigoureuse et des outils transférables et opérationnels.

Tous les formateurs ont une solide expérience du réseau et partagent le même désir de transmettre leurs connaissances.

*L'offre présentée est indicative, nous ajustons les contenus et les modalités de chaque formation à vos objectifs, vos besoins ou vos contraintes.*