

20. Evolution personnelle et professionnelle

Apprendre et changer

A1

Apprendre... toujours, partout!

Durée: 1j

Phases de carrière: 1 2 3

A2

Accueillir le changement et l'incertitude

Durée: 2j

Phases de carrière: 1 2 3

A3

Ambassadeur du changement

Durée: 1j

Phases de carrière: 1 2 3

Orientation de carrière

N1

Quelques années de carrière... Et ensuite ?

Durée: 2j

Phases de carrière: 1 2 3

N2

10 ans de carrière... Et ensuite ?

Durée: 2j

Phases de carrière: 1 2 3

N3

25 ans de carrière... Et ensuite ?

Durée: 2j

Phases de carrière: 1 2 3

N4

Personal branding

Durée: 1j

21. Communiquer efficacement

Communication verbale

B1

Ecouter et communiquer activement

Durée: 2,5j

Phases de carrière: 1 2 3

B2

Téléphoner efficacement

Durée: 1j

Phases de carrière: 1 2 3

B3

Affirmation de soi : assertivité

Durée: 3j

B4

Faire accepter ses idées

Durée: 1j

B5

Informier et présenter avec assurance

Durée: 2j

Phases de carrière: 1 2 3

22. Relation client

Être orienté client

C1

Optimaliser le service au client

Durée: 1,5j

Phases de carrière: 1 2 3

C2

Soigner sa relation client au téléphone

Durée: 1j

C3

Consulter et conseiller

Durée: 2j

C5

Aborder les clients difficiles et les réclamations

Durée: 2j

C6

Gérer les conflits et l'agressivité

Durée: 2j

Phases de carrière: 1 2 3

Ecrire au client

D1

Ecriture : astuces pour être mieux compris

Durée: 0,5j

Phases de carrière: 1 2 3

D2

Rédiger des e-mails

Durée: 0,5j

D3

Rédiger efficacement

Durée: 2,5j

D4

Rédiger des rapports

Durée: 2j

Phases de carrière: 1 2 3

23. Efficacité professionnelle

Travail en groupe

E1

Collaborer en équipe

Durée: 2j | Phases de carrière: 1 2 3

E2

Techniques de réunion

Durée: 1j | Phases de carrière: 1 2 3

E3

Intervenir efficacement en réunions

Durée: 1,5j

E4

De l'analyse à la décision

Durée: 2j | Phases de carrière: 1 2 3

E5

Gestion de projet

Durée: 2j | Phases de carrière: 1 2 3

Efficacité personnelle

F1

Time management

Durée: 2j | Phases de carrière: 1 2 3

F2

Equilibrer son stress

Durée: 2j

F3

Structurer les informations et les idées

Durée: 1j

F4

Penser et agir avec créativité

Durée: 2j

F5

Amplifier l'efficacité de sa mémoire

Durée: 1j

F6

Dactylographier rapidement et à l'aveugle

Durée: 1j

F7

Lire vite et retenir l'essentiel

Durée: 2j | Phases de carrière: 1 2 3

24. Accompagner et mobiliser

Accompagner

G1

Coacher

Durée: 2j

Phases de carrière: 1 2 3

G2

Leadership

Durée: 2j

Phases de carrière: 1 2 3

G3

Parrainer des collègues

Durée: 2j

Phases de carrière: 1 2 3

G4

Former le formateur

Durée: 2,5j

Phases de carrière: 1 2 3

G5

Transférer ses connaissances en cas de changement

Durée: 2j

Phases de carrière: 1 2 3

Mobiliser

H1

Mobiliser les "seniors"

Durée: 1,5j

Phases de carrière: 1 2 3

H2

Mobiliser les "juniors"

Durée: 1,5j

Phases de carrière: 1 2 3

H3

Travailler avec une équipe diversifiée

Durée: 1,5j

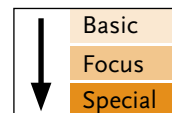
Phases de carrière: 1 2 3

H4

Ouvrir au changement permanent

Durée: 1,5j

Phases de carrière: 1 2 3



Phase de carrière 1

surtout pour les collaborateurs avec quelques années d'expérience professionnelle et/ou une "expérience et connaissance limitée"

Phase de carrière 2

surtout pour les collaborateurs avec une dizaine d'années d'expérience professionnelle et/ou une "expérience et connaissance considérable"

Phase de carrière 3

surtout pour les collaborateurs avec environ 25 années d'expérience professionnelle et/ou une "expérience et connaissance approfondie"

25. Langue

Deuxième langue

I1
La deuxième langue assurée
Durée: 4j

I11
Néerlandais pour vrais débutants
Durée: 4j Individuel

I12
Néerlandais - E-learning ou A distance
Individuel
Phases de carrière: 1 2 3

I2
Deuxième langue –
Pratique thématique
Durée: 1j
Phases de carrière: 1 2 3

Français pour Francophones

I20
Français pour Francophones -
A distance
Individuel
Phases de carrière: 1 2 3

I21
Ecriture: astuces - E-learning
Individuel
Phases de carrière: 1 2 3

Autres langues

J1
L'anglais assuré
Durée: 4j

J11
Anglais pour vrais débutants
Durée: 4j Individuel

J12
Anglais - E-learning ou A distance
Individuel
Phases de carrière: 1 2 3

J13
Allemand - E-learning ou A distance
Individuel
Phases de carrière: 1 2 3

26. Informatique

Technologie d'Information & Communication

L1
Outlook | Durée: 1j

L2
Internet | Durée: 1j

Travailler textes et présentations

M1* - M17**
Word | Durée: 2j

M2* - M27**
PowerPoint | Durée: 1j

M3* - M37**
Word - Styles et modèles de documents
Durée: 1j | Phases de carrière: 1 2 3

M4* - M47**
Word - Fusion et publipostage
Durée: 0,5j | Phases de carrière: 1 2 3

Exploiter les feuilles de calcul

O1* - O17**
Excel | Durée: 2j

O2* - O27**
Excel - Bases de données et graphiques
Durée: 1j | Phases de carrière: 1 2 3

O3* - O37**
Excel - Formules et fonctions complexes
Durée: 1j | Phases de carrière: 1 2 3

O4* - O47**
Excel - Lier des données de tableaux multiples
Durée: 0,5j | Phases de carrière: 1 2 3

O5* - O57**
Excel - Analyser les données
Durée: 1j | Phases de carrière: 1 2 3

O6* - O67**
Excel - Automatiser les manipulations fréquentes
Durée: 0,5j | Phases de carrière: 1 2 3

Exploiter les bases de données

P1* - P17**
Access
Durée: 3j | Phases de carrière: 1 2 3

P2* - P27**
Access - Avancé
Durée: 3j | Phases de carrière: 1 2 3

Exploiter quelques logiciels spécifiques

K1
MindManager | Durée: 1j

K2
MS Project | Durée: 3j

K3
SharePoint | Durée: 2j

* MS 2003

** MS 2007 & 2010

via www.fopas.be : e-learning MS office

27. Technique de l'assurance

Initiation à l'assurance

Q1
L'entreprise et les produits
Durée: 3j

Q11
Individuel/groupe | Initiation à l'assurance (Législation de base) - Auto-apprentissage ou Blended learning

Q2
Le contrat d'assurance | Durée: 2j

Auto

R1
Auto - L'assurance RC | Durée: 4j

R11
Individuel/groupe
Assurances véhicules automoteurs - Auto-apprentissage ou Blended learning

R3
Dommages corporels | Durée: 4j

Incendie

S1
Incendie - Assurance Habitation et Commerce | Durée: 2,5j

S11
Individuel/groupe
Assurances Incendie Risques Simples - Auto-apprentissage ou Blended learning

S2
Incendie - Production / Emission | Durée: 4j

S3
Incendie - Pratique sur site et Prévention
Durée: 3j

S5
Incendie - Gestion sinistres et Conventions | Durée: 3j

S6 | Durée: 3j
Incendie - Risques spéciaux - Initiation à l'assurance et aux pertes d'exploitation

Vie

T1
Vie – L'assurance sur la Vie | Durée: 3j

T11 | Individuel/groupe
Assurances de Personnes - Auto-apprentissage ou Blended learning

T3
Vie - Produits financiers en assurance sur la vie et produits bancaires | Durée: 2j

T4
Vie – Aspects juridiques de l'assurance sur la vie individuelle | Durée: 3,5j

T5
Assurance Revenu Garanti
Durée: 0,5j

Accidents

V1
Accidents du travail | Durée: 2j

V2
Accident du travail - La loi sur la réparation | Durée: 4,5j

U1
Accidents corporels - Assurances Individuelles et Collectives | Durée: 1,5j

Responsabilité

X1
Responsabilité - Assurances
Durée: 2,5j

X11
Individuel/groupe
Assurances de Responsabilité - Auto-apprentissage ou Blended learning

X3
Responsabilité Civile - Entreprises | Durée: 3j

X4
Responsabilité Civile - Principes et application à l'assurance | Durée: 8j

Thèmes spécifiques

W1
Assurance Protection Juridique | Durée: 1j

W2
Code de la route | Durée: 1j

Y11
Individuel/groupe | Assurances d'entreprise - Auto-apprentissage ou Blended learning

Y12
Individuel/groupe | Assurances diverses - Auto-apprentissage ou Blended learning

Y2
Assurances techniques | Durée: 3j

Z1
Règlement direct - RDR | Durée: 2j

ZZ1
Réassurance | Durée: 3j