

Objectif :

- ☒ Développement ou renforcement de compétences.
- ☒ Acquisition de compétences métiers.
- ☐ Acquisition de qualification non diplômante.
- ☐ Action diplômante (obtention d'une certification officielle).

Dernière mise à jour :
22/12/2025

NOTRE VISION : « Former pour transformer durablement »

Includ Expertise Ci et son réseau d'experts(es) se dédient au développement des compétences, à la transformation des organisations et à la performance durable des entreprises ivoiriennes et africaines. Notre mission est d'accompagner les chefs d'entreprises, dirigeants, cadres et professionnels dans la construction de compétences pratiques, actuelles et directement applicables au quotidien. Nos programmes allient rigueur pédagogique, ancrage contextuel africain et innovation managériale pour faire de chaque formation un levier concret de performance, de transformation et de changement durable.

NOTRE APPROCHE

✓ Progression pédagogique et pragmatisme

La formation suit une progression équilibrée allant de la compréhension des concepts à leur mise en pratique. Chaque séquence alterne apports théoriques essentiels, études de cas réels, simulations, ateliers pratiques et exercices d'application. Cela permet aux participants de comprendre, s'entraîner avec des outils adaptatifs, expérimenter et transférer immédiatement les acquis dans leur contexte professionnel.

✓ Intervention d'Expert

En complément, nous intégrons des experts du secteur qui partagent des retours d'expérience concrets, nous intégrons leurs analyses de données et leurs scénarios pour enrichir les études de cas. Des assistants IA pédagogiques peuvent également fournir un feedback instantané lors des exercices, permettant un apprentissage personnalisé.

✓ Opérationnalité et Outils Numériques

Le participant repart avec des livrables prêts à l'emploi (grilles d'analyse, matrices, fiches de suivi, tableaux de bord), ainsi qu'une familiarisation avec des outils numériques permettant de générer ou optimiser ces mêmes livrables dans son environnement de travail.

✓ Learning by Doing

Les concepts sont immédiatement appliqués à des cas pratiques d'entreprises ivoiriennes ou africaines, notamment par l'utilisation de plateformes de simulation, d'analyse de données contextuelles ou d'outils pour modéliser des solutions et explorer des scénarios.

✓ **Contextualisation Intelligente**

Tous les exercices, cas et exemples sont inspirés de contextes locaux (PME ivoiriennes, sociétés d'État...). L'IA est utilisée pour adapter et personnaliser ces cas en fonction du profil des participants, et pour analyser des données locales pertinentes, rendant l'apprentissage hyper-contextualisé.

✓ **Suivi terrain & Accompagnement Digitalisé**

Un dispositif d'accompagnement post-formation, que nous recommandons, garantit la mise en œuvre réelle et mesurable des acquis. Cet accompagnement est renforcé par des outils digitaux : plateforme de suivi, réseaux sociaux, chatbots pour le rappel des bonnes pratiques, et analyses périodiques pour mesurer les progrès et identifier les besoins de remédiation.

NOS SEPT (7) POLES DE COMPETENCES

- | | |
|----------|--|
| 1 | ■ Ingénierie de Formation |
| 2 | ■ Gérer une entreprise durable |
| 3 | ■ Management & Leadership |
| 4 | ■ Efficacité Professionnelle |
| 5 | ■ Stratégies de Développement d'Activités |
| 6 | ■ Gestion Commerciale |
| 7 | ■ Gestion de la Relation Client (GRC) |

		POLE DE COMPETENCE N°1 : FORMATION / INGENIERIE DE FORMATION	
F1	Devenir formateur occasionnel.	✓ Objectif général : Acquérir les compétences et les techniques essentielles pour animer des formations efficaces et engageantes, même sans être formateur de métier	3 jours = 21h
F2	Acquérir les compétences de base et spécifiques en ingénierie de formation.	✓ Objectif général : Permettre aux participants d'acquérir les fondamentaux et les compétences clés en ingénierie de formation, tout en maîtrisant la démarche complète de conception, de pilotage et de mise en œuvre d'un dispositif de formation aligné sur la stratégie et les besoins réels de l'entreprise.	5 jours = 35 h
F3	Analyser, diagnostiquer et prioriser les besoins en formation réels.	✓ Objectif général : Permettre aux acteurs RH et formateurs d'identifier précisément les besoins en compétences et de hiérarchiser les priorités pour un plan de formation à fort impact.	2 jours = 14h
F4	Concevoir et évaluer un dispositif de formation aligné sur la stratégie RH, les objectifs et les indicateurs de performance.	✓ Objectif général : Savoir concevoir et structurer un dispositif de formation cohérent, mesurable et performant, directement relié à la stratégie RH, aux objectifs de performance et aux réalités des pratiques métiers.	5 jours = 35h

*Les durées sont données à titre indicatif et sont modulables.

		POLE DE COMPETENCE N°2 : GERER UNE ENTREPRISE DURABLE	
F1	Comprendre les fondamentaux et spécificités de l'Entrepreneuriat Durable	✓ Objectif général : Découvrir les principes, enjeux et opportunités de l'entrepreneuriat durable pour construire des activités à la fois rentables, responsables et contributives au développement local.	2 jours = 14 h
F2	Stratégie, Organisation opérationnelle et gestion des processus en TPE/PME	✓ Objectif général : Apprendre à organiser les activités, optimiser les processus et gérer les ressources (humaines, matérielles) de manière efficace et écoresponsable.	3 jours = 21 h
F3	Commercialisation et relation client durable en contexte local	✓ Objectif général : Développer des compétences commerciales tout en construisant une relation client fidèle, éthique, responsable et ancrée dans les réalités des marchés Africains**.	3 jours = 21h
F4	Pilotage et pérennisation de son entreprise – Introduction à la croissance responsable	✓ Objectif général : Acquérir les bases du pilotage stratégique, apprendre à évaluer la performance globale de son entreprise et préparer sa croissance dans une perspective de durabilité et de résilience.	4 jours = 28h

*Les durées sont données à titre indicatif et sont modulables.

** La **ZLECAF** (Zone de Libre Echange Continentale Africaine) est intégrée dans nos formations

		POLE DE COMPETENCE N°3 : MANAGEMENT D'EQUIPE / LEADERSHIP	
F1	Manager : Comment renforcer votre potentiel de leader ?	✓ Objectif général : Permettre aux managers de révéler et d'affirmer leur leadership stratégique, tactique et opérationnel pour mobiliser leurs équipes autour de résultats concrets.	3 jours = 21h
F2	Comment fédérer et engager son équipe dans une dynamique de performance et de responsabilité	✓ Objectif général : Savoir créer un climat de confiance, d'engagement et de responsabilisation au sein de son équipe pour atteindre des objectifs collectifs ambitieux.	3 jours = 21h
F3	Conduire efficacement le changement : spécificités des démarches, méthodes et outils dans les contextes ivoiriens	✓ Objectif général : Permettre aux dirigeants, managers et responsables de projets d'acquérir une méthodologie concrète et contextualisée de conduite du changement, adaptée aux réalités culturelles, économiques et sociales des entreprises ivoiriennes.	3 jours = 21h
F4	Comprendre et dépasser les résistances aux changements.	✓ Objectif général : Aider les responsables à identifier les sources de résistance et à adapter leurs stratégies pour favoriser l'adhésion et la coopération.	3 jours = 21h
F5	Développez les compétences comportementales clés pour briser les résistances au changement.	✓ Objectif général : Renforcer les soft skills essentiels pour favoriser la coopération, la confiance et la performance collective lors des périodes de changement.	3 jours = 21h
F6	Leadership transformationnel : inspirer, innover et impacter	✓ Objectif général : Accompagner les dirigeants et managers à devenir des leaders transformationnels capables d'inspirer, de mobiliser et de transformer leur organisation durablement.	3 jours = 21h

*Les durées sont données à titre indicatif et sont modulables.

POLE DE COMPETENCE N°4 : EFFICACITE PROFESSIONNELLE			
F1	Communiquer efficacement pour convaincre et persuader.	✓ Objectif général : Améliorer sa capacité à communiquer avec impact afin de convaincre, influencer positivement et créer l'adhésion autour de ses idées ou projets.	2 jours = 14 h
F2	La prise de parole en public.	✓ Objectif général : Apprendre à s'exprimer avec aisance, assurance et efficacité devant un public, quelle que soit la situation (réunion, présentation, séminaire, conférence...).	2 jours = 14 h
F3	Perfectionnez vos outils et techniques d'entretien.	✓ Objectif général : Maîtriser les différents types d'entretiens professionnels (évaluation, recrutement, feedback, suivi) pour en faire des leviers de motivation et de performance.	3 jours = 21h
F4	Développer ses compétences pro-actives et anticipatrices pour être responsable et efficace.	✓ Objectif général : Renforcer sa capacité à anticiper, à agir avec initiative et à devenir acteur de sa propre performance dans un environnement en constante évolution.	3 jours = 21h
F5	Développer l'esprit critique et les capacités d'analyse pour mieux décider et agir	✓ Objectif général : Renforcer la capacité des participants à observer, questionner, analyser et évaluer les situations de manière objective et constructive, afin d'améliorer leurs prises de décision, leur discernement et leur efficacité professionnelle.	3 jours = 21h
F6	Les évaluations de performance individuelles et collectives pour mesurer l'efficacité et l'impact.	✓ Objectif général : Savoir mettre en place un système d'évaluation simple, pertinent et motivant pour mesurer, piloter et améliorer les performances individuelles et collectives.	4 jours = 28h
F7	Les clés pour identifier et gérer les personnalités dites « difficiles » en entreprise.	✓ Objectif général : Aider les managers, responsables RH et collaborateurs à comprendre, anticiper et gérer les comportements complexes ou perturbateurs au sein des équipes, afin de préserver un climat de travail serein, respectueux et productif.	3 jours = 21h
F8	Instaurer une culture du feedback constructif et d'amélioration continue.	✓ Objectif général : Faire du feedback un levier de développement individuel et collectif, en installant une culture d'échange, de reconnaissance et de progression continue au sein de l'organisation.	2 jours = 14h

*Les durées sont données à titre indicatif et sont modulables.

		POLE DE COMPETENCE N°5 : STRATEGIES DE DEVELOPPEMENT D'ACTIVITES	
F1	Choisir la bonne stratégie de développement d'activité pour accroître son activité.	✓ Objectif général : Aider les dirigeants et responsables à définir une stratégie de croissance claire, adaptée à leur positionnement, à leur marché et à leurs ressources.	3 jours = 21 h
F2	Adapter sa démarche commerciale pour mieux vendre ses services et produits.	✓ Objectif général : Permettre aux professionnels de transformer leur approche commerciale en une démarche moderne, orientée client et génératrice de résultats mesurables.	2 jours = 14 h
F3	Mener une négociation : Méthodes et techniques.	✓ Objectif général : Renforcer ses compétences en négociation pour défendre ses intérêts, créer des partenariats gagnant-gagnant et aboutir à des accords durables.	3 jours = 21h
F4	Animation efficiente de son réseau en vue de la performance de son produit.	✓ Objectif général : Permettre aux participants de créer, entretenir et valoriser un réseau relationnel puissant au service du développement de leurs activités et de la visibilité de leur entreprise.	4 jours = 28h

*Les durées sont données à titre indicatif et sont modulables.

		POLE DE COMPETENCE N°6 : GESTION COMMERCIALE	
F1	Maîtriser les fondamentaux de la Gestion Commerciale pour TPE-PME.	✓ Objectif général : Permettre aux participants de maîtriser les bases de la gestion commerciale, comprendre le rôle du commercial dans la performance de l'entreprise et structurer une démarche commerciale cohérente.	3 jours = 21 h
F2	Techniques de Vente et Relation Client.	✓ Objectif général : Développer des compétences concrètes en techniques de vente et en gestion de la relation client pour augmenter les taux de conversion et fidéliser la clientèle.	4 jours = 28h
F3	Stratégies Commerciales et Plan d'Action	✓ Objectif général : Permettre aux responsables d'entreprises et cadres commerciaux de concevoir, structurer et déployer une stratégie commerciale durable, alignée avec les objectifs de croissance de l'entreprise.	5 jours = 35h
F4	Digitalisation de la Gestion Commerciale	✓ Objectif général : Accompagner l'intégration des outils digitaux pour optimiser les processus commerciaux, améliorer le suivi client et accroître la visibilité et les ventes.	5 jours = 35h
F5	Performance Commerciale Durable et Développement Responsable	✓ Objectif général : Intégrer les principes de durabilité dans la stratégie commerciale pour créer de la valeur à long terme pour l'entreprise, la communauté et l'environnement.	3 jours = 21h

*Les durées sont données à titre indicatif et sont modulables.

POLE DE COMPETENCE N°7 : GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC)			
F1	Maîtriser les fondamentaux de la relation client.	✓ Objectif général : Acquérir les bases indispensables d'une relation client de qualité pour garantir satisfaction, fidélité et recommandation dans un environnement concurrentiel.	2 jours = 14 h
F2	La prévention et la gestion des conflits dans les relations clients.	✓ Objectif général : Savoir anticiper, désamorcer et gérer les situations conflictuelles avec les clients tout en préservant la relation commerciale et l'image de l'entreprise.	2 jours = 14h
F3	La stratégie d'attachement à la marque, un levier clé de la fidélisation et la rétention client.	✓ Objectif général : Comprendre et maîtriser les stratégies de création d'un lien émotionnel fort entre le client et la marque, pour favoriser la fidélité et la recommandation.	3 jours = 21h
F4	Construire une relation client d'exclusivité dans les services de luxe et de prestige.	✓ Objectif général : Permettre aux professionnels du service haut de gamme d'adopter les codes, comportements et pratiques du luxe pour offrir une expérience client unique et exclusive.	3 jours = 21h
F5	Quelles stratégies de fidélisation et de rétention du client pour se démarquer de la concurrence.	✓ Objectif général : Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de fidélisation efficace et durable, capable de transformer les clients en véritables ambassadeurs de la marque.	3 jours = 21h

*Les durées sont données à titre indicatif et sont modulables.

Includ Expertise Ci

N° Siret : 88243862500015

Zone 3, rue des Pêcheurs - Treichville

Tél : 00 225 07 79 80 03 49

Includexpertiseci.com

Includ.ci@gmail.com