



LYV ACADEMY

Catalogue de formations

Marketing & vente · Management · Sécurité · Agro-alimentaire

Allons ensemble vers un futur qui vous ressemble

Dernière mise à jour : 17/09/2026

Qui sommes-nous ?

À propos

« Le travail d'équipe est la capacité de travailler ensemble vers une vision commune. La capacité de diriger les réalisations individuelles vers les objectifs organisationnels. C'est le carburant qui permet aux gens ordinaires d'atteindre des résultats inhabituels. » — Andrew Carnegie

Pour répondre à ces enjeux, le développement du capital compétences est devenu un levier fondamental.

Organisme de formation, LYV ACADEMY favorise l'ancrage de savoirs fondamentaux en développant l'expression d'une identité professionnelle. Notre approche personnalisée permet de répondre à vos exigences. Nous mettons à votre disposition des formateurs issus du monde professionnel et des spécialistes expérimentés.

Notre vocation

Nous apportons des solutions concrètes à vos besoins opérationnels en vous proposant une méthode pédagogique alliant apports méthodologiques, théoriques et exercices d'entraînements évolutifs faisant appel au vécu professionnel de chacun.

Informations pratiques



LYV ACADEMY
83 A rue des Alliés
42100 Saint-Étienne



Notre organisme est accessible aux personnes en situation de handicap.



Thèmes de formation

01 Marketing & vente

Développer une stratégie de Marketing

02 Management

Gestion client par mail

Gestion client situation difficile

03 Sécurité

Gestes et postures

04 Agro-alimentaire

Hygiène et sécurité alimentaire

Développer une stratégie de Marketing

Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux d'une étude de marché
- Aborder les outils d'analyse
- Mettre en place une stratégie

Informations pratiques

Public	Commerciaux, vendeurs, assistants marketing...
Prérequis	Connaissances de base en marketing
Durée	35 heures
Lieu	En centre de formation ou en entreprise
Modalités	En présentiel
Tarif	Nous consulter
Outils	Modules de formation ; exercices de mise en pratique
Suivi et évaluation	Questionnaire d'auto-positionnement ; test de fin de formation ; remise d'une attestation de formation
Délai d'accès	1 à 2 semaines après inscription

Programme

I — Identification et mise en place des méthodes d'étude

- Analyse externe ; méthode Porter
- Suivi de la position concurrentielle ; diagnostic

II — Identification et mise en pratique du marketing stratégique

- Analyse de la cible ; choix des produits et services associés
- Stratégie prix ; canaux de distribution
- Stratégie de communication et relationnelle

III — Marketing opérationnel

- Mise en œuvre campagne de communication
- Action vendeur et marketing direct ; gestion de la relation client

Gestion client par mail

Objectifs pédagogiques

- Identifier la structure d'un mail efficace
- Véhiculer l'image de marque de l'entreprise
- Maîtriser les techniques d'une rédaction par mail efficace

Informations pratiques

Public	Toute personne souhaitant améliorer sa relation client par mail
Prérequis	Connaissances de base de la relation client
Durée	7 heures
Lieu	En centre de formation ou en entreprise
Modalités	En présentiel
Tarif	Nous consulter
Outils	Modules de formation ; exercices de mise en pratique
Suivi et évaluation	test de fin de formation ; remise d'une attestation de formation
Délai d'accès	1 à 2 semaines après inscription

Programme

I — Comprendre son rôle dans la relation client

- Les clients internes ; les clients externes
- Les besoins et les attentes du client

II — Comprendre les spécificités de la communication par mail

- Choisir le bon canal de réponse
- Adapter son style à chaque demande ; adopter une rédaction lisible et aérée

III — Les techniques d'une réponse écrite réussie

- Structure de la réponse ; définir le fond et la forme
- Choix du temps approprié et des mots justes ; valorisation de l'entreprise

Gestion client situation difficile

Objectifs pédagogiques

- Identifier le comportement du client difficile
- Repérer et désamorcer les tentatives de déstabilisation
- Adapter son comportement et son discours à la situation

Informations pratiques

Public	Toute personne souhaitant améliorer sa capacité à gérer les clients difficiles et améliorer leur satisfaction
Prérequis	Connaissances de base de la relation client
Durée	7 heures
Lieu	En centre de formation ou en entreprise
Modalités	En présentiel
Tarif	Nous consulter
Outils	Modules de formation ; exercices de mise en pratique
Suivi et évaluation	test de fin de formation ; remise d'une attestation de formation
Délai d'accès	1 à 2 semaines après inscription

Programme

I — Évaluer ses réactions dans les relations clients

- Les comportements inefficaces et leurs conséquences
- Diagnostic de son niveau d'assertivité ; axes de progrès vers l'assertivité

II — Comprendre les spécificités du client difficile

- Typologie des clients difficiles ; origine des tensions et gestion
- Écoute active et questionnement de précision

III — Méthodologie de traitement

- Adapter discours et comportement aux profils et au contexte
- Les attitudes à adopter ; exercice de mise en pratique

Gestes et postures

Objectifs pédagogiques

- Identifier les risques liés aux mauvaises postures
- Aborder les moyens de prévention
- Savoir utiliser les moyens à disposition pour éviter toute forme de risque

Informations pratiques

Public	Toute personne souhaitant optimiser son confort physique sur son poste de travail
Prérequis	Aucun
Durée	7 heures
Lieu	En centre de formation ou en entreprise
Modalités	En présentiel
Tarif	Nous consulter
Outils	Modules de formation ; exercices de mise en pratique
Suivi et évaluation	test de fin de formation ; remise d'une attestation de formation
Délai d'accès	1 à 2 semaines après inscription

Programme

I — Définitions principales et analyses des dangers

- Les maladies professionnelles ; statistiques
- Identification des dangers et analyse du risque

II — Les moyens de prévention

- Rôle de l'employeur ; intérêt pour l'employeur
- Différents moyens de prévention

III — Manutention et matériel de protection

- Simplifier la manutention ; règle des « 3A »
- Équipements de protection individuelle (EPI) ; exercice de mise en pratique

Hygiène alimentaire en restauration commerciale

Parcours de 21 heures en présentiel · 3 journées de 7 heures

Structure du parcours : 14 heures consacrées à la formation spécifique définie par l'arrêté du 12 février 2024, suivies de 7 heures complémentaires d'application au fonctionnement d'un établissement. Les deux parties sont identifiées dans le déroulé ci-après.

PUBLIC ET OBJECTIFS

Gérants, responsables et salariés d'établissements de restauration commerciale chargés de la manipulation des denrées ou de l'organisation de l'hygiène. Aucun prérequis.

À l'issue du parcours, le participant sera capable d'identifier les dangers alimentaires, d'appliquer les exigences réglementaires et les bonnes pratiques d'hygiène, d'utiliser un guide de bonnes pratiques, de mettre en œuvre les principes HACCP au sein du plan de maîtrise sanitaire (PMS), de réaliser des autocontrôles et de traiter une non-conformité.

ORGANISATION ET ACCÈS

Format	Présentiel, en centre ou dans les locaux de l'entreprise ; 21 heures hors pauses.
Inscription	Demande par téléphone ou courriel ; analyse du besoin, proposition puis confirmation des dates et inscription.
Délai d'accès	Estimation : 1 à 2 semaines après confirmation de l'inscription, selon disponibilités et financement.
Tarif	Sur devis personnalisé, communiqué avant inscription.
Accessibilité	Besoins d'adaptation étudiés en amont avec LYV Academy ; contacter l'organisme par téléphone ou courriel.
Contact	LYV ACADEMY · 83 A rue des Alliés, 42100 Saint-Étienne 06 25 82 39 48 · contact.lyvacademy@gmail.com

Méthodes : apports ciblés, étude de cas, échanges professionnels et ateliers avec manipulation de matériel. Évaluation : positionnement à l'entrée, observation des mises en situation et exercice/quiz de fin de parcours. Une attestation précise les heures effectivement suivies.

Déroulé pédagogique · 21 heures

Jours 1 et 2 : socle réglementaire de 14 h. Des ateliers pratiques en présence du formateur avec manipulation de matériel occupent au moins 2 h par tranche de 7 h.

Jour 1 · 7 h | Dangers alimentaires et maîtrise opérationnelle

- 1 h 30 · Accueil et positionnement ; dangers biologiques, chimiques, physiques et allergènes ; parasites, agents pathogènes et TIAC.
- 1 h 30 · Contamination et développement microbien ; matières premières, préparation, séparation des activités, transport et hygiène des manipulations.
- 2 h · Atelier de manipulation : contrôles de réception, mesure et relevé de températures, chaîne du froid/du chaud ; écarts et corrections.
- 2 h · Atelier de manipulation : lavage des mains, choix des produits, préparation d'un protocole de nettoyage et désinfection, contrôle d'application.

Jour 2 · 7 h | Réglementation, PMS et HACCP

- 1 h 30 · Responsabilités, paquet hygiène, déclaration/agrément et dérogation, contrôles officiels et conséquences des non-conformités.
- 1 h 30 · PMS, GBPH du secteur, bonnes pratiques : eau, nuisibles, stocks, durées de vie, congélation/décongélation, allergènes et origine des viandes.
- 2 h · Atelier de manipulation : construire des fiches d'autocontrôle, repérer une anomalie de stockage ou de température et renseigner l'action corrective.
- 2 h · Atelier de manipulation : traçabilité d'un lot, simulation de retrait/rappel ; principes HACCP, surveillance et vérification des mesures de maîtrise.

Les créneaux indiqués sont des temps de formation effectifs, hors pauses. Le scénario pédagogique détaillé peut préciser des séquences plus courtes et le matériel disponible selon le lieu.

Approfondissement • 7 heures

Jour 3 : application complémentaire à l'établissement. Ce jour ajoute de la pratique au socle réglementaire de 14 h.

Jour 3 • 7 h | Appliquer les outils dans son activité

- 1 h 30 • Diagnostic guidé des pratiques du restaurant : marche en avant, zones de stockage, flux propres/sales et points sensibles.
- 1 h 30 • Atelier : adapter un plan de nettoyage et désinfection, les fréquences, responsabilités et contrôles à un cas d'établissement.
- 2 h • Atelier : compléter des enregistrements de réception, températures et traçabilité ; traiter trois non-conformités fréquentes.
- 1 h • Étude de cas : incident sanitaire, isolement d'un lot, décision corrective et information des acteurs concernés.
- 1 h • Évaluation finale : quiz et mise en situation, correction commentée, bilan individuel et pistes d'amélioration.

MOYENS ET SUIVI

Support pédagogique, fiches de contrôle, relevés types, plan de nettoyage, exemples de traçabilité, matériel de mesure et matériel de démonstration adapté au lieu. Présence suivie par demi-journée ; acquisition des compétences appréciée par les exercices, l'observation et l'évaluation finale.

INFORMATIONS DOCUMENTAIRES

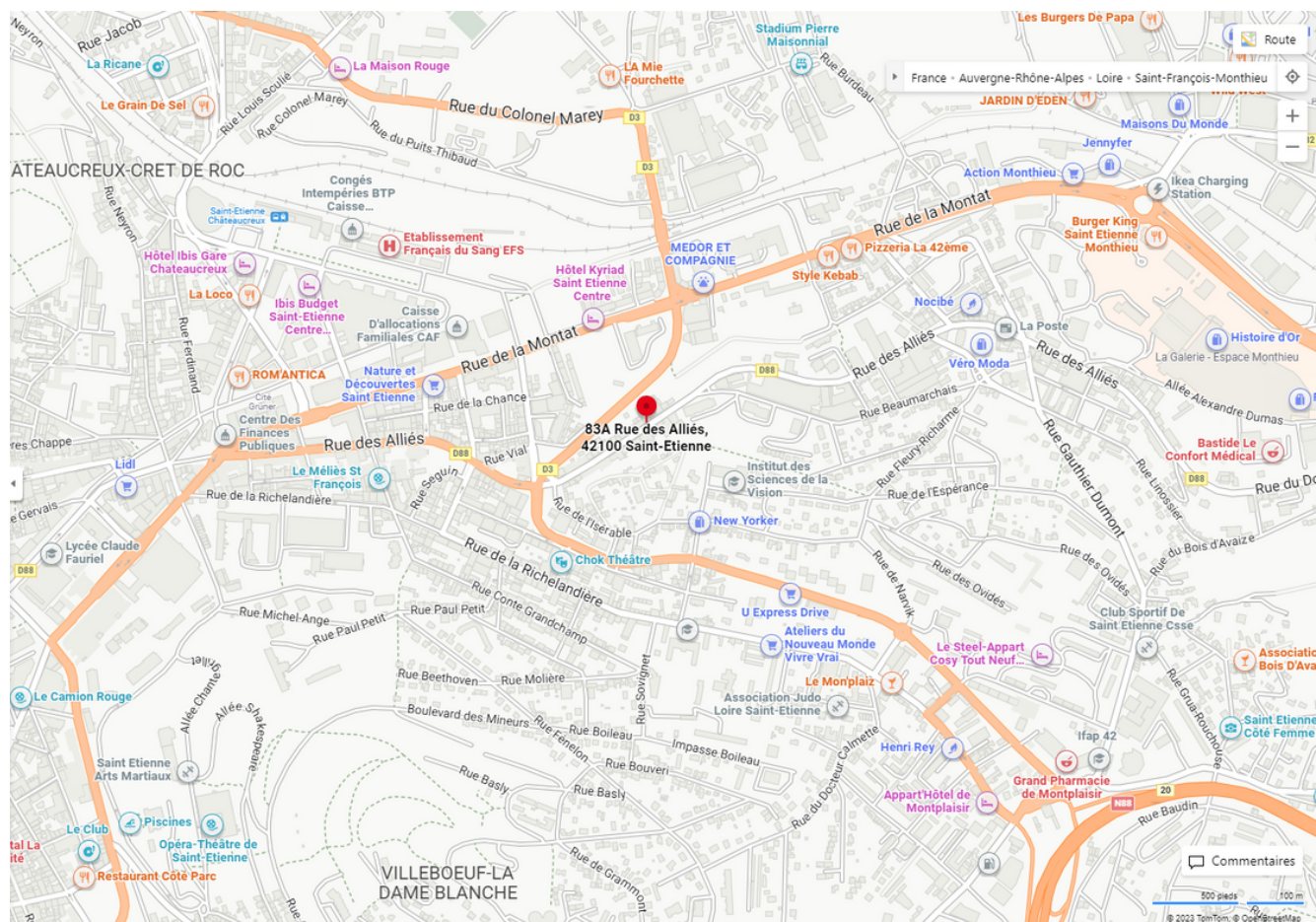
Programme établi à partir du livret LYV ACADEMY du 20/02/2024 et du référentiel annexé à l'arrêté du 12 février 2024. Cette version de 21 h est destinée aux sessions proposées à compter de sa mise à jour. Pour une session antérieure, le programme et les preuves de durée réellement applicables à cette session font foi.

Référence : arrêté du 12 février 2024, articles 1 et 2, annexe I (référentiel) et annexe II (scénario pédagogique).
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049171606>



Nous trouver

83 A rue des Alliés, 42100 Saint-Étienne



06 25 82 39 48

contact.lyvacademy@gmail.com

Qualiopi
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre
de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION