SERVICE AND TRADING
ARIMA

de CATALOGUE FORMATION

JANVIER - 2026

**Avec vous dans vos projets,
au départ comme à l'arrivée**

www.arima.mg
+261 34 72 420 20

SERVICE AND TRADING
ARIMA

TABLE DES MATIÈRES

03 PREAMBULE

04 NOS 435 MODULES DE FORMATIONS

07 NOTRE MISSION, VISION ET VALEUR

09 NOS CONTACTS



SERVICE AND TRADING
ARIMA

PRÉAMBULE

Bienvenue dans notre catalogue de formations 2025!

Nous avons conçu ce document pour vous offrir une vue d'ensemble complète des programmes et des parcours de développement professionnel que nous proposons. Que vous soyez à la recherche de nouvelles compétences, désireux d'approfondir vos connaissances ou d'élargir vos horizons dans un domaine spécifique, notre offre est là pour répondre à vos besoins.

Notre mission est de vous accompagner dans votre évolution professionnelle en vous fournissant des formations de qualité, innovantes et adaptées aux exigences du marché. Chaque formation a été soigneusement élaborée par des experts, dans un souci constant d'excellence et de pratique.

En explorant ce catalogue, vous découvrirez une variété de formations conçues pour vous permettre d'acquérir des compétences techniques, mais aussi des savoir-être essentiels pour réussir dans un environnement en constante évolution. Nous vous invitons à parcourir les différentes options disponibles et à choisir les parcours qui vous permettront d'atteindre vos objectifs.

Nous sommes convaincus que l'apprentissage est un levier puissant pour évoluer, se réinventer et s'adapter aux défis du monde professionnel. Notre équipe se tient à votre disposition pour vous guider dans vos choix et répondre à toutes vos questions.
Nous vous souhaitons une belle aventure d'apprentissage et de croissance avec nous.

TOURISME - HOTELERIE - RESTAURATION

FORMATION EN RESTAURATION - 27

- Accueil en restauration
- Cuisine durable ou écoresponsable
- Arts de la table
- Démarche bas-Carbonne en restauration
- Service du petit déjeuner
- Gaspillage alimentaire en restauration collective
- Mise en conformité en restauration/commerce
- Relation client en hôtellerie et restauration
- Service en salle
- Chef de cuisine
- Management pour chef de cuisine
- Développement durable en hôtellerie restauration
- Gestion des conflits en restaurant - bar
- Gestion des matières premières en restaurant
- Valet de chambre
- Serveur : développer l'approche commerciale
- Œnologie et connaissance du vin
- Service en salle (cours pratique sur 1 journée)
- Sélectionner ses fournisseurs
- Démarche qualité en hôtellerie restauration
- Calcul des couts de revient et tarification en restauration
- Vente du vin en restauration
- Coaching du personnel de salle
- Coup de feu/rush
- Restauration écoresponsable : proposer une offre responsable
- Service en salle de restauration : perfectionnement
- Créer sa carte de restauration

TRAITEUR - ORGANISATEUR DE RECEPTION - 04

- Organisation et présentation d'un buffet
- Maitriser le dressage des plats en cuisine
- Traiteur
- Organiser des repas à thème et des événements

HOTELERIE - TOURISME - 28

- Réception en hôtel
- Lutte anti blanchiment pour changeur manuel
- Formateur aux métiers de femme de chambre, valet et gouvernante
- RABC : maitriser la méthode en blanchisserie
- Gestes touristique : animer une visite guidée
- Accueil des clients étrangers
- Accueil en hôtellerie de luxe
- Accueil d'un public multiculturel : CHR & tourisme
- Technique de vente en hôtellerie
- Hygiène de la lingerie en blanchisserie
- Valet de chambre
- Accueil et qualité de service e, CHR
- Gouvernante d'hôtel - session courtes
- Gestion de la relation avec ses prestataires touristiques
- Innovation des offres touristiques de proximité
- Briefing en hôtellerie- restauration
- Accueil des visiteurs d'un musée
- Accueil dans le tourisme
- Savoir-être dans le luxe
- Management en hôtellerie restauration
- Gestes écoresponsable en hôtellerie : gestion de l'énergie, des déchets et de l'eau
- Service d'exception pour restaurant d'entreprise/institution publique
- Hygiène et sécurité en hôtellerie
- Accueil en hôtellerie : maitriser les techniques
- Femme de chambre
- Oenotourisme
- Développement et valoriser son offre oenotouristique
- Compostage

FORMATION EN BAR - 06

- Sécurité et règlement dans un bar
- Gestion d'un bar
- Barman
- Animer un bar et développer sa clientèle
- Hygiène alimentaire et sécurité dans un bar
- Le métier d'un Barman (Barista)

LA FORCE DE VENTE

PERFECTIONNEMENT COMMERCIAL - 06

- Prospection commerciale
- Traitement des objectifs
- Perfectionnement aux techniques de vente
- Vendre avec la méthode DISC
- Stratégie des allies
- Networking

L'ART DE LA NEGOCIATION - 06

- Perfectionnement en technique de négociation
- Psychologie de la négociation
- Décoder le langage corporel pour mieux vendre
- Négociation grand compte : outils et technique
- Négociation achat
- Négociation commerciale

FORMATION EN ACCUEIL CLIENT - 10

- Accueil physique en entreprise
- Accueil téléphonique : Développer l'excellence relationnelle au téléphone
- Hôtesse d'accueil : optimiser son accueil
- Accueil et relation client en entreprise
- Accueil physique et téléphonique
- Relation client pour non commerciale
- Relation client pour technicien
- Marketing relationnel
- Customer care

FORMATION EN ACHAT - 03

- Achat et politique d'achat
- Gestion du risque fournisseur
- E-achat : Technique et enjeux

FORMATION VENTE PAR TELEPHONE - 06

- Téléphone et télémarketing sur mesure
- Gestion des conflits par téléphone
- Télévente en appels sortant
- Vente additionnelle au téléphone
- Prospection téléphonique
- Reconquête client par téléphone

GESTION DES LITIGES CLIENTS - 07

- Traiter la réclamation par téléphone ;
- Assertivité pour les commerciaux
- Gestion des clients difficiles en présentiel
- Gestion des clients difficiles au téléphone
- Gestion des réclamations
- Gestion des conflits a l'accueil
- Gestion des situations difficiles

FORCE DE VENTE - 06

- Accueille client/ TECHNIQUE D'ACCUEIL ;
- Technique de vente / NEGOCIATION ;
- Commerciale ;
- Conquête de Nouveau Marché ;
- Business Développement ;
- Managers Commerciaux.

WAREHOUSE & STORE - 05

- Fondamentaux Gestion des Stocks;
- Gestion Efficace des Stocks en Magasin;
- Gestion des stocks et des Approvisionnements;
- Logistique et organisation du magasin : optimiser l'espace, les flux et les opérations;
- Inventory Controller/Inventory Planner.

COMPTABILITE ET FINANCE

COMPTABILITE GENERALE - 27

- Economie d'entreprise et gestion comptable
- Prévenir les risques d'erreur en paie
- Travaux d'inventaire et opérations de fin d'exercice
- Gestion de trésorerie
- Consolidation des comptes
- Maitriser les bases de la déclaration
- Déclaration sociale nominative (DNS)
- Diagnostics des comptes consolidés
- Budget prévisionnel
- Calcul des couts d'une industrie
- Comptabilité analytique
- Clôture de compte
- Comptabilités générale (les bases)
- Comptabilité pour mon comptable ;
- Comptabilité unique en PME
- Droit à la déduction TVA
- Comptabilité client
- Comptabilité fournisseurs
- Immobilisation corporelles et incorporelles
- Amortissement, dépréciation et provision
- Gestion budgétaire et comptable
- Tableau de bord et contrôle de gestion
- Contrôle de gestion industriel
- Contrôle de gestion pour PME/PMI
- Gestion des notes de frais
- Lire un bilan et un compte de résultat
- Audit et contrôle internes en comptabilité

FORMATION EN FISCALITE - 08

- Fiscalité des particuliers
- Fiscalité des TPE/PME
- Fiscalité des entreprises
- Déclaration fiscale annuelle
- Déterminer le résultat fiscal d'une entreprise
- Fiscalité du patrimoine
- Optimisation fiscale des entreprises
- Impôts sur le revenu

BANQUE ET MICROFINANCE - 05

- Contrôle permanent dans une banque ;
- Audit du contrôle interne Bancaire ;
- Audit interne bancaire ;
- Conformité bancaire et financière ;
- Contrôle interne banque ;
- Inclusion Financière pour une entreprise de Microfinance à Madagascar

FINANCE ET COMPTABILITE - 05

- Système Minimale de Trésorerie ;
- Fiscalité des Entreprises ;
- Business Plan ;
- Contrôle et Audit (+mise en place)
- Diagnostique financière.

INFORMATIQUE - BUREAUTIQUE - EXCEL

FORMATION EN Excel - 20

- Excel parcours sur mesure
- Excel débutant
- Excel initiation – niveau 1
- Excel niveau maitrise – niveau 2
- Excel niveau perfectionnement – Niveau 3
- Excel 2016 – niveau intermédiaire (Tableau croisé dynamique)
- Excel 2016 – niveau perfectionnement
- Word Excel avancé
- Power Quercy
- Power Bi
- Excel 2019/ migration : nouveautés
- Graphique Excel version 2019
- Base de données sur Excel
- Pack office débutant : Word, Excel et PowerPoint
- Tableau Croisé Dynamique
- Bureautique sur mesure : Word, Excel et Powerpoint
- Power pivot Excel
- Pack office niveau avancé
- Word Excel : niveau débutant
- Formulaire sous Excel

LOGICIEL DE MESSAGERIE - 02

- Outlook niveau débutant
- Gérer son temps avec outlook

Excel VBA et Macros - 07

- Excel VBA – Niveau initiation / débutant
- Excel VBA – Niveau intermédiaire/ perfectionnement
- Excel Macro & VBA – Niveau initiation
- VBA sous Excel et perfectionnement Macros
- Excel Macros : niveau Expert
- Développement des applications sur Excel
- Excel 2016 VBA Macros

FORMATION EN WORD - 04

- Bureatique sur mésure
- Word sur mésure
- Word débutant – niveau 1
- Word perfectionnement – niveau 2

FORMATION EN ACCES - 02

- Access initiation
- Programme avec ACCES VBA

EXCEL SUR MESURE - 03

- Excel Avancé pour les Financiers et Managers;
- Excel en Ressources Humaines;
- Excel & KPI.

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

AFFIRMATION DE SOI - 15

- Valorisation de son image
- Développement personnel sur mesure
- Anticiper et gere les conflits
- Connaissance de soi ave l'Ennéagramme
- Leadership
- Prise de parole en publics : gestion des émotions
- Confiance en soi au travail
- Préparation mentale en entreprise
- Soigner son apparence physique au travail
- Assertivité et affirmation de soi
- Savoir-vivre professionnel
- Développer son leadership
- Pensée critique au travail
- Développer son optimisme professionnel et personnel
- Biais cognitive

GESTION DU STRESS ET DES EMOTIONS AU TRAVAIL - 14

- Gérer le stress de son équipe
- TOP : Technique d'Optimisation du Potentiel
- Pensée positive au travail
- Gérer son temps pour gérer son stress
- Lacher prise et prendre recul
- Charge mentale professionnelle
- Médiation en entreprise
- Autorégulation de l'hypersensibilité
- Gestion de stress
- Gestion du stress au travail
- Gérer son énergie et maitriser son stress
- Gestion des émotions
- Burn out : prévenir l'épuisement professionnel
- Hyper connexion au travail

S'ORGANISER POUR ETRE PLUS EFFICACE - 13

- Gestion des imprévus
- Gérer son temps pour gérer son stress
- Délégation : savoir déléguer efficacement
- Améliorer sa concentration et sa mémoire
- Organisation personnelle au bureau
- Perfectionnement en gestion du temps
- Prise de note rapide
- Organisation du travail et gestion du temps
- Efficacité professionnelle
- Améliorer sa mémoire
- Gestion du temps
- Management organisationnel ou management des organisations
- Gestion des priorités

CREATIVITE AU TRAVAIL - 13

- Travailler sa communication assertive
- Analyse transactionnelle et relation avec l'autre
- Communication saine & sereine avec les accords toltèque et la CNV
- Métier de coach : maitriser les fondamentaux
- Communication verbale et non verbale
- Esprit de synthèse : synthèse écrite et orale
- Rédiger des mails avec méthode
- Mieux communiquer avec la PNL
- Négociation complexe
- Ecoute active et bienveillante suivant la méthode de Carl Rogers
- Développement des compétences relationnelles
- Communication interpersonnelle
- Communication non verbale

CREATIVITE AU TRAVAIL - 07

- Intelligence collective
- Développer son leadership collectif
- Créativité et innovation
- Facilitateur en intelligence collective - niveau avancé
- Résolution des problème avec la créativité
- Conduire une réunion participative ou un brainstorming
- Technique d'animation de réunion

QUALITE

FORMATION EN QUALITE 04

- Qualification des équipements
- Démarche qualité sur mesure
- Management de la qualité
- Prévention des risques non-conformité

FORMATION EN ISO - 16

- ISO 26000 : responsabilité sociétale des entreprises
- Transition OHSAS 18001 vers ISO 45001
- ISO 14001 version 2015
- ISO 14025
- SMQ selon ISO 9001 version 2015
- ISO 45001
- ISO 22000 : Maitriser la norme
- ISO 14971 - Gestion des risques des dispositifs médicaux
- ISO 2859-1 : Le contrôle par attribut
- Préparation à la norme ISO 13485
- ISO 9000 - Management de la qualité
- Auditeur interne environnement ISO 14001
- ISO 9001 et ISO 14001
- ISO 15189
- Norme ISO 15378 pour matériaux d'emballages pharmaceutique
- ISO 31000 - Management des risques

NORME HACCP - 02

- HACCP en restauration collective
- HACCP pour l'industrie agro-alimentaire

FORMATION EN LEAN MANAGEMENT - 20

- Lean Management - White Belt (initiation)
- Lean Management - Yellow Belt
- Lean Management - Green Belt
- Lean Management - Black Belt
- Maitriser les fondamentaux du Lean Office
- Lean Management sur mesure
- Kanban : initiation à la méthode du Juste-à-Temps
- Méthode 5S : comprendre la démarche
- PDC outils de l'amélioration continue
- Méthode AMDEC
- Lean : maitriser les fondamentaux
- Hoshin : S'initier à la méthode Hoshin
- Kaizen ou l'amélioration continue
- SMED & Lean Management
- Lean Manufacturing
- Excellence opérationnelle
- Déployer le Lean Office dans son entreprise
- RPG ou méthode de Résolution de Problème en Groupe
- Tableau de Management Visuel Lean
- Gestion de projet en mode Lean

MANAGEMENT

TECHNIQUE DE MANAGEMENT - 13

- Appréhender le management situationnel
- Management opérationnel
- Communication non verbale
- Management sur mesure
- Leadership
- Team leader
- Assertivité et affirmation de soi
- Communication bienveillant en management
- Délégation : savoir déléguer efficacement
- Développer l'autonomie de ses collaborateurs
- Management de managers
- Ecoute active et bienveillante suivant la méthode de Carl Rogers
- Développer son leadership

MANAGER AU QUOTIDIEN - 19

- Facilitateur en entreprise : devenir manager facilitateur
- Management à distance
- Management féminin
- Manager la performance individuelle
- Facilitateur en intelligence collective – niveau avancé
- Manager une équipe à distance et en présentiel
- Management stratégique
- Entretien de recadrage
- Autorité managériale et pouvoir d'influence
- Management de la Sécurité Santé au Travail
- Management de proximité
- Développer ses compétences manageriels : Niveau 2
- Manager la génération Z
- Manager la génération Y
- Préparation mentale pour managers
- Manager ses anciens collègues
- Gestion de conflits en entreprise pour manager
- Nouveau manager
- Management d'équipe

MANAGER UNE EQUIPE DE PROJET - 11

- Chef de projet
- Management de projet
- Organisation matricielle
- Maitriser la communication dans la conduite de projet
- Gestion de projet de service
- Management organisationnel ou management des organisations
- Fédérer une équipe de projet
- Méthode Agile
- Gérer le stress de son équipe
- Management transversal
- Gestion de projet

OUTILS DE MANAGER - 10

- Méthode SMART
- Accompagnement au changement
- Stratégie d'entreprise
- Accompagnement au changement
- Tableau de bord en management d'équipe
- Tableau de bord : pilotage es indicateurs de performance
- Communication managériale
- Résolution de problème en intelligence collective
- Conduite de changement
- Management commerciale

MANAGEMENT DE LA CREATIVITE - 05

- Intelligence collective
- Management participative
- Résolution de problème en intelligence collective
- Développer son leadership créatif
- Conduire une réunion participative ou Brainstorming

CAPITAL HUMAIN

TECHNIQUE DE RECRUTEMENT ET ENTRETIEN - 09

- Préparer son entretien annuel d'évaluation
- Appréhender le recrutement téléphonique
- Manager et recruter
- Entretien annuel d'évaluation
- Recrutement du personnel
- Intégration de nouveau salarié
- Réussir son recrutement
- Développer l'attractivité de ses offres d'emploi
- Conduite d'entretien managérial

TRAVAIL D'EQUIPE - 06

- Team building et cohésion d'équipe
- Manager pour fédérer, développer l'esprit d'équipe
- Conduite du changement avec l'intelligence émotionnelle
- Travailler en open space
- Fidéliser ses collaborateurs
- Intelligence émotionnelle en entreprise

FORMATION AUX RISQUES TECHNIQUE - 05

- Travail en espace confiné;
- Travail en hauteur;
- Atmosphère Explosive;
- Lutter contre les manutention et port de charge;
- Conduite d'engin de chantier

RESSOURCES HUMAINES - 03

- Administration du Personnel et Gestion du Paie ;
- «Les Droits et Devoirs des Employer et Employeur » - Droit du Travail ;
- Indicateurs RH.

LANGUES - 08

- Français :
  - Niveau intermédiaire:
  - Niveau avancée:
- Anglais :
  - Niveau intermédiaire:
    - B1 - Intermédiaire (Intermediate / Threshold);
    - B2 - Intermédiaire supérieur (Upper-intermediate / Vantage).
  - Niveau avancée:
    - C1 - Autonome (Advanced / Effective Operational Proficiency);
    - C2 - Maîtrise (Proficient / Mastery)
  - Commerciale.

MANAGEMENT HSE - 04

- La Santé et Sécurité au Travail ;
- Managing Safely
- Analyse des taches - Job Safety Analysis;
- Analyse des accidents,

MECANIQUE

- Réparation & entretien de véhicule poids lourds ;
- Entretien d'un garage (application 5S);
- Diagnostic électronique automobile.

FORMATION AUX RISQUE TECHNIQUE

- Travaux en espace confiné ;
- Travail en hauteur ;
- Atmosphère explosive ;
- Lutte contre les manutention et port de charge ;
- Conduite d'engin de chantier.

MANAGEMENT HSE

- La santé, et sécurité au travail ;
- Managing safely ;
- Analyse dees taches - Job safety analysis ;
- Analyse des accidents

SÉCURITÉ

- Gestion des situations d'urgence et évacuation;
- Prévention et à la lutte contre l'incendie;
- Gestion de crise et prise de décision sous stress;
- Communication de crise et gestion des clients
- Formation aux premiers secours (PSC1 ou SST).

EDUCATION & FORMATION

- Formation des formateurs ;
- Conduite et encadrement des élèves ;
- Comportement, Psychologie et pédagogie des enfants ;
- Pédagogie, Fiche d'évaluation, Résumé de la leçon ;
- Comment faire parler un enfants/jeune en français : Pratique orale de français étrangers (FLE) pour les enfants et les jeunes ;
- La méthode MONTESSORI ;
- La pédagogie Reggio Emilia ;

Pédagogie et Méthodes d'enseignement
- Pédagogie différenciée ;
- Apprentissage actif ;
- Gestion de la classe ;

Technologies éducatives
- Intégration des TIC ;
- Enseignement hybride ou à distance ;

Compétences socio-émotionnelles
- Gestion du stress et des émotions ;
- Bien-être des élèves ;

Évaluation et suivi des progrès
- Évaluation formative et sommative ;
- Suivi individualisé ;

Inclusivité et gestion de la diversité
- Éducation inclusive ;
- Gestion de la diversité culturelle ;

Développement personnel et professionnalisation continue
- Leadership pédagogique ;

Développement de la communication et des relations interpersonnelles
- Communication avec les parents ;
- Collaboration entre enseignants ;

Éducation à l'environnement et aux enjeux contemporains
- Éducation à l'environnement ;
- Éducation à la citoyenneté.

SERVICE AND TRADING
ARIMA

NOTRE APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Nos formations reposent sur :

- Études de cas
- Jeux de rôle
- Simulations
- Travaux de groupe
- Retours d'expérience
- Exercices pratiques
- Plans d'action individuels

MODALITÉS D'INTERVENTION

Formation intra-entreprise
Formation organisée au sein de votre structure.
Formation inter-entreprises
Regroupement de participants issus de différentes organisations.
Formation sur mesure
Programme conçu spécifiquement selon vos besoins.
Coaching et accompagnement
Interventions individuelles ou collectives.

Avec vous dans vos projets, au départ comme à l'arrivée

Un accompagnement RH personnalisé

Un allier pour vos stratégies d'entreprise

Des solutions pour gagner en sérénité

Service and Trading ARIMA

contact@arima.mg

+261 34 72 420 20

www.arima.mg

SERVICE AND TRADING
ARIMA

Confiez-nous vos ambitions!

formation@arima.mg

034 72 420 20

SERVICE AND TRADING
ARIMA

Avec vous dans vos projets, au départ comme à l'arrivée

