



2026

Catalogue de

Formation

TAYLOR SERVICES

SOMMAIRE

QUI SOMMES-NOUS ?	3
NOS POINTS FORTS	4
 FORMATION MÉTIER	
<i>Les Fondamentaux de la Douane</i>	5 - 6
 FORMATION MANAGEMENT	
<i>S'approprier le rôle de Manager</i>	7 - 8
 FORMATION COMMERCIALE	
<i>Optimiser le Développement Commercial de l'Entreprise</i>	9
 FORMATIONS INTELLIGENCE	
ARTIFICIELLE	
<i>Les Fondamentaux de l'Intelligence Artificielle</i>	10
<i>Prospecter avec l'Intelligence Artificielle</i>	11

QUI SOMMES-NOUS ?

Votre partenaire de confiance en formation !

TAYLOR SERVICES est un organisme de formation professionnelle, dédié à l'accompagnement des entreprises dans les secteurs du transport, de la logistique, ainsi que de l'hôtellerie. Nous proposons une offre de formations qui répond aux besoins des entreprises et des salariés. Nous les accompagnons dans l'acquisition et la montée en compétences, nécessaire à l'exercice de leur métier.

Fort de plus de 15 ans d'expérience dans ces domaines, nous avons développé une expertise pointue des métiers du Transport International et de l'Hôtellerie - deux secteurs exigeants, en constante évolution, où la qualité des compétences humaines est un facteur clé de réussite.

NOTRE MISSION

Proposer des formations sur mesure, en alliant des parcours pédagogiques pratiques et adaptés à la réalité du terrain.

NOS DOMAINES D'EXPERTISE

- Formations Commerciales
- Formations Management
- Formations Métiers : Douane
- Formations Intelligence Artificielle

NOS ENGAGEMENTS

- > **Qualité pédagogique** : proposer des contenus adaptés, à jour et conformes aux objectifs de formation
- > **Compétences des formateurs** : s'assurer que nos formateurs possèdent une expertise reconnue dans leurs domaines.
- > **Accessibilité** : rendre la formation accessible à tous, y compris aux personnes en situation de handicap.
- > **Confidentialité** : protéger les données personnelles de nos clients ainsi que de nos apprenants

NOS POINTS FORTS

QUALITÉ DES FORMATIONS

Nos formations sont conçues sur mesure, avec des programmes clairs, structurés et adaptés aux besoins des apprenants et aux exigences des entreprises. En alliant théorie et pratique, nous donnons aux apprenants les éléments clés, essentiels pour faire face aux exigences de leur poste et les rendre plus sereins dans leurs fonctions.

FORMATEURS ISSUS DU TERRAIN

Nos formateurs sont des professionnels expérimentés. Ils apportent leur savoir-faire, leur expertise et transmettent leur expérience métier avec passion.

UN ACCOMPAGNEMENT POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nous proposons un accompagnement personnalisé pour les personnes en situations de handicap. Des référents Handicap sont à votre disposition:

- Mme SECK / Mme CORREIA : rhf-idf@agefiph.asso.fr
- Mme Karine MACEDA TAYLOR : 06.10.45.09.24 / rh@taylor-service.fr

FORMATION EN PRÉSENTIEL OU À DISTANCE

Toutes nos formations peuvent se dérouler en présentiel ou à distance. Nous intervenons sur toute la France. Les formations à distance offrent flexibilité et accessibilité aux apprenants, leur permettant de suivre les formations depuis n'importe où, avec une connexion internet.

*Cap sur votre
évolution !*



LES FONDAMENTAUX DE LA DOUANE

OBJECTIFS

Acquérir les connaissances en technicité douanière pour améliorer l'efficacité opérationnelle.
Gagner en maîtrise opérationnelle, voire commerciale auprès de vos clients.

PUBLIC CONCERNE

Toute personne ayant un poste dans un service transport/logistique, export/import, commercial, ADV ou douane.

PROGRAMME DE FORMATION

Module 1 : L'organisation des douanes au niveau mondial, communautaire et national (OMD, TAXUD, DGDDI)

- Convention du système harmonisé de l'OMD
- Projet « e-custom » de la Commission Européenne

Module 2 : La déclaration en douane (DAU) et ses principales applications

- Codifications du DAU
- Utilisation du DAU
- Applicatif électronique de la douane française de téléprocédure « DELT@ »
- Définition
- La valeur à déclarer
- La valeur facturée et ajustement : les frais de transport, les commissions, frais d'études, restitutions et aides à l'export
- La déclaration de valeur à l'exportation : procédure normale (le DAU : document administratif unique), procédure simplifiée. Documents à joindre Tarif douanier et classement tarifaire d'un produit

Module 3 : Législation douanière en matière d'origine, d'espèce et de valeur de marchandises

- Règles d'origine de droit commun et d'origine préférentielle sur les marchandises : à l'exportation/à l'importation.
- L'origine non préférentielle
- Les documents à présenter
- Facture commerciale (informations obligatoires à mentionner), facture pro-forma : variation à l'importation et à l'exportation
- Accords préférentiels entre l'UE et certains pays tiers
- Documents certifiant l'origine d'une marchandise
- Logiciels spécifiques du tarif douanier « Selectarif ou Tedi » des sociétés Conex et ED

Module 4 : Les Incoterms L'IMPORTANCE DES RÈGLES INCOTERMS ®

- Les règles Incoterms 2010/2020, garantes de la maîtrise des coûts de la Supply Chain Management et de la satisfaction des clients
- Déclinaison des incoterms en 2 familles :
- Incoterms applicables à tous modes de transport : EXW, FCA, CPT, CIP, DAT ; DAP, DDP
- Incoterms maritimes et fluviaux : FAS, FOB, CFR, CIF
- Les risques de EXW à DDP

Module 5 : Les différents régimes douaniers

- Régimes douaniers directs
- Régime de l'entrepôt sous douane
- Régime douaniers suspensifs
- Régime spécifique du retour de marchandise
- Régimes douaniers industriels de perfectionnement

Module 6 : Les franchises douanières et fiscales

- *Définitions*
- *Avantages / Inconvénients*
- *Les franchises douanières dans le domaine aéronautique*

Module 7 : L'Opérateur Economique Agrée : statut OEA

- *Les autorisations OEA*
- *Les prérequis*
- *Les avantages*

Module 8 : La prévention des risques

- *Le risque opérationnel*
- *Documents nécessaires à l'établissement de la déclaration*
- *Les points de vigilance*

COMPÉTENCES ACQUISES

- > Connaissances des formalités douanières
- > Maîtrise des techniques de transit et des pratiques de transport international
- > Connaissances de l'organisation des douanes dans la chaîne logistique
- > Maîtrise de la réglementation douanière

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- > Exercices: cas pratiques, mises en situation
- > Évaluation de début et de fin de formation

PRÉREQUIS

Aucun prérequis



Présentiel à
Villepinte (93) ou
en entreprise /
Distanciel



Durée : 2 jours



Délais d'accès 3
semaines avant le
début de la formation



OPCO ou Plan
de formation



Nous consulter *
(Base de 10 personnes)

*En cas de demande spécifique, nous consulter.

MANAGEMENT: S'APPROPRIER LE ROLE DE MANAGER

OBJECTIFS

Savoir adopter la bonne posture de Manager et acquérir une boîte à outils opérationnels pour gagner en efficacité.

PUBLIC CONCERNE

Toute personne souhaitant développer ses compétences managériales.

PROGRAMME DE FORMATION

Module 1 : Les rôles et les responsabilités du Manager

- *Nouveaux rôles et responsabilités du Manager*
- *Comprendre les enjeux de la relation manager/managé*
- *L'évolution de la fonction*
- *De la notion de manager à la notion de leader*

Module 2 : Les fondamentaux du management d'équipes

- *S'organiser, évaluer et faire évoluer*
- *Gérer son temps, gérer les priorités*
- *Les techniques de communication, outils de management et d'affirmation de soi*

Module 3 : La gestion du stress

- *La gestion des tensions et des conflits*
- *Techniques d'affirmation de soi*
- *Les outils pour se protéger*
- *Stress positif et stress négatif, savoir évaluer*

Module 4 : Le leadership

- *Enjeux, rôle et responsabilité*
- *S'appuyer sur les outils internes, fiche d'activité, outils d'entretien annuel etc.*
- *Limites rencontrées et leviers à privilégier*
- *Comprendre ce qui fait l'autorité d'une personne*
- *Le pouvoir hiérarchique*
- *Le pouvoir reconnu*
- *Les outils d'analyses et les grilles de compréhension du management*
- *L'analyse transactionnelle*
- *Le management situationnel d'HERSEY et BLANCHARD*
- *Les différents styles de management*
- *Apprendre à s'adapter, analyser rapidement une situation, utiliser les bons leviers*
- *Favoriser l'autonomie à l'aide des différents styles de management*
- *La conduite d'un groupe de travail : animation, état d'esprit, participation*
- *Influence sur l'efficacité, l'ambiance et l'adhésion d'un groupe de travail*
- *La délégation de missions et de pouvoirs*
- *L'association aux prises de décisions*
- *L'utilisation des outils de communication en lien avec le leadership*

Module 5 : Les mécanismes de motivation de l'individu

- Apprendre à prendre en compte la motivation de son équipe dans son management
- Animer et motiver son équipe en utilisant les bons leviers
- Les outils de compréhension du mécanisme de réponse aux besoins et de la motivation
- L'utilisation de la pyramide de MASLOW en situation de management

COMPÉTENCES ACQUISES

- > S'approprier des techniques et méthodes de management fondamentales
- > Savoir communiquer efficacement
- > Adopter le bon mode de management
- > Savoir mieux gérer les situations difficiles

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- > Exercices: cas pratiques, mises en situation
- > Évaluation de début et de fin de formation

PRÉREQUIS

Aucun prérequis



Présentiel à
Villepinte (93) ou
en entreprise /
Distanciel



Durée : 2 jours



Délais d'accès 3
semaines avant le
début de la formation



OPCO ou Plan
de formation



*Nous consulter
(Groupe 6 pers. max.)

COMMERCIAL: OPTIMISER LE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL DE L'ENTREPRISE

OBJECTIFS

Renforcer la qualité de la relation commerciale. Développer la culture client. Savoir prospection, conquérir et fidéliser les clients. Savoir négocier, conclure et assurer le suivi d'une affaire.

PUBLIC CONCERNE

Toute personne souhaitant développer ses compétences commerciales.

PROGRAMME DE FORMATION

Module 1 : Les enjeux de l'environnement commercial actuel

- *La culture des services et de la relation client*
- *Valoriser l'image de son entreprise grâce à la qualité de l'accueil et du service*
- *Les techniques et outils de la relation client*

Module 2 : Mettre en oeuvre une action commerciale adaptée : fidélisation, conquête

- *Les techniques et outils de prospection, vente*
- *Fichiers prospects, Book commercial, guide d'entretien*
- *Recueil des bonnes pratiques*

Module 3 : Les techniques de négociation

- *Construire un plan de négociation*
- *Techniques de conduite de négociation*

Module 4 : Entrainement à la conduite d'entretien commercial : prospection, négociation, vente

- *Les compétences relationnelles et comportementales*
- *La communication interpersonnelle : un outil majeur dans la vente et la relation client*
- *Techniques d'écoute, questionnement, reformulation*

COMPÉTENCES ACQUISES

- > S'approprier des techniques et méthodes commerciales fondamentales
- > Savoir conquérir et fidéliser les clients
- > Savoir adopter la bonne posture commerciale pour gagner en efficacité

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- > Exercices: cas pratiques, mises en situation
- > Évaluation de début et de fin de formation

PRÉREQUIS

Aucun prérequis



Présentiel à
Villepinte (93) ou
en entreprise /
Distanciel



Durée : 2 jours



Délais d'accès 3
semaines avant le
début de la formation



OPCO ou Plan
de formation



Nous consulter*
(Groupe 6 pers. max.)

LES FONDAMENTAUX DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

OBJECTIFS

Développer sa culture générale autour de la notion d'IA. Comprendre les applications possibles en entreprise et les bénéfices de l'utilisation de l'IA dans un contexte professionnel.

PUBLIC CONCERNE

Toute personne souhaitant s'initier à l'intelligence artificielle pour gagner en productivité.

PROGRAMME DE FORMATION

Module 1 : Les débuts de l'IA et son évolution

- Chronologie
- Boom technologique
- Focus IA

Module 2 : Qu'est-ce que l'IA ?

- Le machine learning
- Deep learning & Réseaux de neurones
- Traitement du langage naturel & Large Language Model
- Robotique & IA
- Artificial General Intelligence

Module 3 : Les capacités et les limites de l'IA

- Les capacités
- Les limites : la sécurité, l'énergie, social & moral

Module 4 : ChatGPT : l'outil qui démocratise l'accès à l'IA

- ChatGPT le MLL qui démocratise l'accès à l'IA
- Le succès de ChatGPT
- ChatGPT un des outils d'Open AI
- ChatGPT VS ses concurrents

Module 5 : Savoir prompter pour dompter l'IA

- L'importance du prompt

Module 6 : GPT challenge !

COMPÉTENCES ACQUISES

> Comprendre les mécanismes fondamentaux de l'IA et savoir les appliquer au quotidien.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- > Exercices: cas pratiques, mises en situation
- > Évaluation de début et de fin de formation
- > Retour d'expérience : conseils pratiques

PRÉREQUIS

Aucun prérequis



Présentiel à
Villepinte (93) ou
en entreprise /
Distanciel



Durée : 1 jour



Délais d'accès 3
semaines avant le
début de la formation



OPCO ou Plan
de formation



Nous consulter*
(Groupe 10 pers. max.)



PROSPECTER AVEC L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

OBJECTIFS

Identifier le potentiel de l'IA au service de la prospection. S'approprier les cas d'usage. Construire son plan d'utilisation de l'IA.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant booster sa prospection commerciale en se servant de l'intelligence artificielle.

PROGRAMME DE FORMATION

Module 1 : L'IA et ses applications commerciales

- *Les concepts fondamentaux de l'Intelligence Artificielle*
- *Les spécificités de l'IA générative*
- *Prémières applications dans le domaine commercial*

Module 2 : Qualifier des leads avec l'IA

- *Scorer les leads pour prioriser ses efforts*
- *Classifier les leads pour optimiser les campagnes*
- *Les automatisations possibles*

Module 3 : Mieux engager les prospects avec l'IA générative

- *Personnaliser les messages pour améliorer l'engagement*
- *Automatiser les communications pour gagner en performance*

Module 4 : Organiser sa veille sur l'intelligence artificielle

- *Les autres champs d'application de l'Intelligence Artificielle au service de l'activité commerciale.*
- *La réglementation actuelle.*
- *L'Intelligence Artificielle : rappel des principes éthiques*

COMPÉTENCES ACQUISES

> Comprendre les mécanismes fondamentaux de l'IA et savoir les appliquer pour optimiser et booster sa prospection commerciale.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- > Exercices: cas pratiques, mises en situation
- > Évaluation de début et de fin de formation

PRÉREQUIS

Aucun prérequis



Présentiel à
Villepinte (93) ou
en entreprise /
Distanciel



Durée : 1 jour



Délais d'accès 3
semaines avant le
début de la formation



OPCO ou Plan
de formation



Nous consulter*
(Groupe 10 pers. max.)





*Ensemble,
construisons votre projet !*



📍 **78, Avenue des Champs Elysées
75008 PARIS**

📞 **+33 (0)6.10.45.24.09
rh@taylor-service.fr**

www.taylor-services.fr