



**SYLA  
FORMATION**

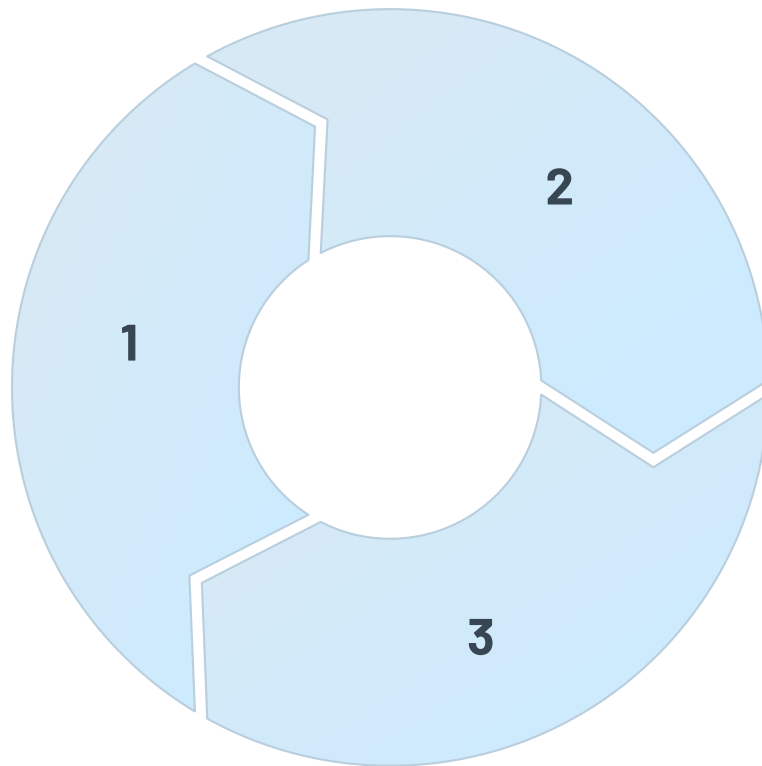
# **Bienvenue chez Syla Formation**

Dans ce livret vous trouverez des informations sur notre organisme de formation et des informations nécessaires au bon déroulement de votre formation.

# Notre Pédagogie

## Formation Opérationnelle

Un apprentissage vivant avec exercices pratiques et vidéos explicatives, guidé par des formateurs experts.



## Ressources Personnalisées

Des supports de formation adaptés incluant vidéos, exercices et cas pratiques.

## Préparation à la Certification

Accompagnement personnalisé vers la certification finale validant vos compétences acquises.

Notre approche pédagogique combine des sessions pratiques, des ressources adaptées à vos besoins et une préparation à la certification, ce qui vous aide à garantir votre réussite professionnelle lorsque la formation choisie mène à une certification.

# Notre Équipe

**Niclas Dyan**

Fondateur et Président

[niclas.dyan@syla-formation.fr](mailto:niclas.dyan@syla-formation.fr)

**Laura Dyan**

Référente handicap et Responsable pédagogique

[laura.dyan@syla-formation.fr](mailto:laura.dyan@syla-formation.fr)

# Nos Intervenants



## Diplômés Qualifiés

Tous nos intervenants sont diplômés dans leur domaine spécifique d'expertise.



## Formateurs Certifiés

Nos professionnels sont qualifiés pour animer les formations.



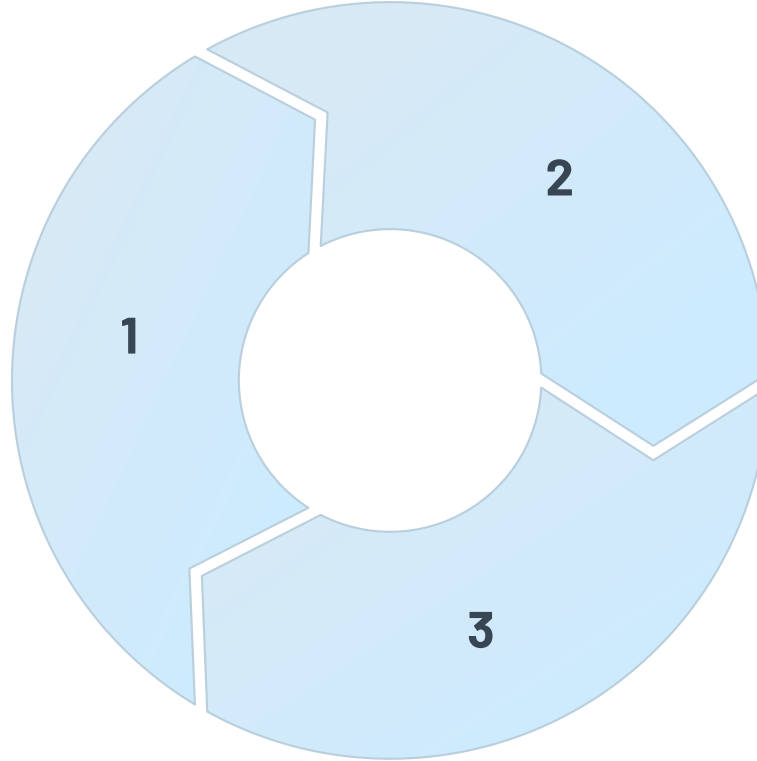
## Expérience Confirmée

Les formateurs possèdent une solide expérience dans le secteur de la formation.

# Nos Ressources

## Plateformes Multimodales

Zoom, Google Meet, et Skype pour une formation à distance adaptée



## Échanges en Temps Réel

Transmission synchrone audio et vidéo pour une interaction directe

## Support Personnalisé

Accompagnement continu par votre intervenant

Notre système de formation combine des plateformes performantes, une communication en temps réel et un accompagnement permanent pour assurer votre réussite.

# Accessibilité aux Situations d'Handicap



## Référent handicap

Laura Dyan est notre référente pour toutes questions liées à l'accessibilité.

[handicap@syla-formation.fr](mailto:handicap@syla-formation.fr)



## Nos engagements

Locaux entièrement accessibles aux personnes en fauteuil roulant avec signalétique de sécurité adaptée et sanitaires accessibles.



## Notre approche

Nous vous encourageons à nous contacter pour identifier vos besoins spécifiques. Votre retour nous aide à améliorer l'accessibilité pédagogique et à adapter notre formation Vente à chaque situation.

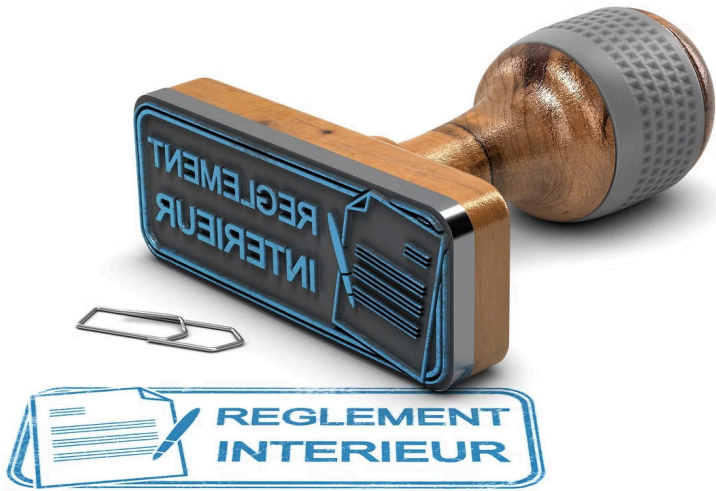
# Règlement Intérieur

## 1 Article 1: Règlement

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail. Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation "Vente" suivie.

## 2 Article 2: Discipline

Il est formellement interdit aux stagiaires : D'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux de Sylva Formation; De se présenter aux formations en état d'ébriété; De modifier les réglages des paramètres de l'ordinateur; De manger dans les salles de cours; D'utiliser leurs téléphones portables durant les sessions;



# Règlement Intérieur (suite)

## 1 Article 3: Sanctions

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance: Avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation; Blâme; Exclusion définitive de la formation

## 2 Article 4: Entretien préalable à une sanction et procédure

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ne soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui.



# Règlement Intérieur (suite)

## 1 Article 5: Représentation des stagiaires

Lorsqu'un stage a une durée supérieure à 500 heures, il est procédé à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant en scrutin uninominal à deux tours.

## 2 Article 6: Hygiène et sécurité

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité.

# Protection des Données

1

## Collecte des Données

Traitement sécurisé des informations personnelles conformément aux réglementations

2

## Utilisation des Données

Gestion des formations et optimisation de nos services pédagogiques

3

## Conformité RGPD

Application rigoureuses des normes de protection des données

Syla Formation s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données soient conformes au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Vos informations personnelles sont utilisées uniquement pour traiter vos demandes, assurer nos prestations de formation et améliorer la qualité de nos services.



# Protection des Données (suite)

## Nature des données collectées

Nom, prénom, civilité, date de naissance, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, statut professionnel, etc.

1

2

## Durée de conservation

Relation contractuelle : 10 ans après la fin du contrat ou le dernier contact. Prospect : 5 ans après le dernier contact.

## Vos droits

Droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité des données, d'opposition.

3

4

## Contact

Pour exercer vos droits : Sylva Formation, à l'attention de Nicolas Dyan (Fondateur et Président) ou Laura Dyan (Référente handicap et Responsable pédagogique) – 60 rue François 1er, 75008 Paris ou par courriel : [dpd@syla-formation.fr](mailto:dpd@syla-formation.fr)



# Conditions Générales de Vente

## 1 Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à la prestation de formation "Vente" proposée par Sylva Formation.

## 2 Article 2 : Inscriptions

Les inscriptions sont considérées comme fermes et définitives à la réception par le Client de la confirmation d'inscription émise par le Prestataire.

## 3 Article 3 : Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs de la formation "Vente" sont indiqués sur le site internet de Sylva Formation et sont exprimés en euros et en TTC. Le règlement des frais de formation doit être effectué au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture émise par le Prestataire.

# Conditions Générales de Vente (suite)

## 1 Article 4 : Annulation et report

Le Client peut annuler ou reporter sa participation à une formation en adressant une demande écrite au Prestataire. Des frais d'annulation ou de report pourront être appliqués selon les conditions prévues dans les CGV.

## 2 Article 5 : Responsabilité et assurance

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la qualité des formations dispensées. Le Client est responsable de la souscription à une assurance responsabilité civile professionnelle.

## 3 Article 6 : Propriété intellectuelle

Le Prestataire est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les supports de formation et les contenus pédagogiques. Aucune reproduction, représentation, diffusion ou exploitation de ces éléments ne peut être réalisée sans l'accord préalable écrit du Prestataire.

# Formats d'Apprentissage

## Présentiel

Formation en salle avec un formateur. Format traditionnel permettant une interaction directe et un apprentissage personnalisé selon vos besoins.

## Classes virtuelles

Formation en direct par visioconférence. Solution flexible permettant de suivre la formation à distance tout en maintenant l'interaction avec le formateur.

## Blended-Learning

Formation mixte combinant différents formats d'apprentissage. Idéal pour adapter la méthodologie selon vos besoins et préférences d'apprentissage.

# Évaluation Post-Formation

## 1 Questionnaire à chaud

Un questionnaire d'évaluation est remis immédiatement après la formation.

## 2 Évaluation à trois mois

Trois mois après la formation, nous réalisons une évaluation via un questionnaire en ligne et un entretien téléphonique avec le chargé de compte.

## 3 Amélioration continue

Cette évaluation fait partie d'une démarche d'amélioration continue de nos formations.

# Gestion des Réclamations

Syla Formation s'engage à résoudre vos réclamations efficacement et rapidement.

1

## Choisissez Votre Méthode de Contact

- Via notre chatbot en ligne sur le site web
- Par courriel à [reclamation@syla-formation.fr](mailto:reclamation@syla-formation.fr)
- Via notre formulaire de réclamation

2

## Soumettez Votre Réclamation

Décrivez clairement votre situation et vos attentes à travers la méthode choisie

3

## Traitement de Votre Demande

Notre équipe examine votre réclamation et prépare une réponse appropriée

4

## Réponse Rapide

Nous nous engageons à vous répondre sous 3 jours ouvrés



# Formulaire de Réclamation – Syla Formation

**Vos Coordonnées:**

- Nom :
- Prénom :
- Adresse :
- Numéro de téléphone :
- Adresse électronique :
- Nom de la formation :
- Date de la formation :

**Description de la Réclamation:**

- Veuillez décrire clairement et précisément le sujet de votre réclamation. Soyez aussi précis que possible en fournissant des détails sur les dates, les lieux, les personnes impliquées, etc.

---

---

---

---

**Pièces Jointes (facultatif):**

- Veuillez joindre toutes les pièces justificatives pertinentes à votre réclamation (photos, captures d'écran, factures, etc.).

**Que souhaitez-vous comme résolution ?**

- (exemple : remboursement, annulation, changement de formation, etc.)

---

---

---

**Votre Signature:**

**Date:**

**À retourner à :**

Syla Formation **reclamations@syla-formation.fr** ou par courrier à l'adresse suivante : 60 rue François 1er, 75008 Paris

# Contact



## Adresse

60 rue François 1er, 75008 Paris



## Email

[contact@syla-formation.fr](mailto:contact@syla-formation.fr)



## Site Web

[www.syla-formation.fr](http://www.syla-formation.fr)