

Les séminaires

PROGRAMME 2025

DIALOGUE | FORMATION | N 5

**YOU'LL
NEVER
WORK
ALONE.**



CHAMBRE DES SALARIÉS
LUXEMBOURG



LUXEMBOURG LIFELONG
LEARNING CENTRE
LA FORMATION CONTINUE DE LA CHAMBRE DES SALARIÉS



La Chambre des salariés

Une structure indispensable qui

Vous informe

La CSL édite et met à disposition des ouvrages thématiques en matière de droit du travail, sécurité sociale, fiscalité et bien-être au travail.

Elle propose des publications qui traitent de sujets socioéconomiques et rédige des prises de position alimentant les débats socioéconomiques au Luxembourg.

Défend vos intérêts

La CSL défend les intérêts de ses 630 000 ressortissants par la rédaction d'avis sur les projets de loi, par la désignation de représentants au sein des organismes de la Sécurité sociale, du Tribunal du travail et de divers organes consultatifs.

Ainsi, elle défend votre qualité de vie, votre pouvoir d'achat, vos droits et vos acquis sociaux.

Vous aide à progresser

La CSL contribue à l'organisation de la formation professionnelle initiale. Acteur fort et incontournable, à la croisée des mondes de la formation initiale, de la formation continue et du monde socioéconomique, la CSL à travers son centre de formation continue, le LLLC, propose une offre de formation continue adaptée aux besoins et aux aspirations des salariés.

**YOU'LL
NEVER
WORK
ALONE.**



CHAMBRE DES SALARIÉS
LUXEMBOURG

18 rue Auguste Lumière | L-1950 Luxembourg
B.P. 1263 | L-1012 Luxembourg
T +352 27 494 200 | F +352 27 494 250
csl@csl.lu | www.csl.lu



Plus d'informations
sur www.csl.lu

Développez vos compétences en 2025 avec nos séminaires !



Nora BACK
Présidente de la CSL

Le Luxembourg Lifelong Learning Centre (LLLC) s'engage à offrir des formations qui répondent aux besoins d'une société en constante évolution. Dans un monde où les compétences d'hier ne suffisent plus face aux défis de demain, la formation continue s'impose comme un outil indispensable pour le développement personnel et professionnel de chacun.

Pour les salariés, s'engager dans une formation signifie bien plus que l'acquisition de nouvelles compétences. La formation continue contribue également à une plus grande confiance en soi, à une efficacité accrue au travail et ouvre des perspectives de carrière prometteuses. En s'informant et se formant régulièrement, les salariés améliorent non seulement leur satisfaction professionnelle mais aussi leur épanouissement personnel, favorisant ainsi une meilleure motivation au quotidien.

Pour les entreprises, investir dans la formation continue de leurs salariés est une stratégie gagnante. Cela améliore la productivité, renforce la fidélité et le bien-être des collaborateurs, tout en garantissant une main-d'œuvre compétente. Une équipe bien formée prête à relever les défis actuels et futurs est un gage de compétitivité.

Au Luxembourg, chaque salarié bénéficie d'un droit au congé individuel de formation qui lui offre un quota de 80 jours de congé-formation sur l'ensemble sa carrière, avec un plafond de 20 jours sur une période de deux ans. Cependant, cette mesure reste insuffisante face aux besoins croissants en compétences nouvelles. Pour inciter et faciliter l'accès à des formations plus longues (cursus diplômants, reskilling...), il est essentiel d'aller au-delà. La Chambre des salariés (CSL) appelle à un véritable droit à la formation, accompagné d'un soutien financier individuel, et d'un nombre de jours suffisant pour suivre des formations plus longues. Ces mesures permettraient aux salariés de développer leurs compétences pour sécuriser leur parcours professionnel et évoluer dans un marché en mutation constante.

En choisissant nos séminaires, vous accédez à une formation de qualité, dispensée par des experts. Adaptés aux besoins spécifiques des salariés, nos séminaires peuvent être suivis individuellement dans nos locaux ou, sur demande, être dispensés directement au sein de votre entreprise.

La formation continue est bien plus qu'un atout, c'est un investissement dans votre avenir professionnel. Rejoignez-nous et bâtissons ensemble un parcours de formation enrichissant pour 2025 et au-delà !

UNE NOUVELLE BAISSSE DES
PENSIONS, C'EST

NON NON

IL Y A D'AUTRES SOLUTIONS

PLUS D'INFOS
SUR CSL.LU

YOU'LL
NEVER
WORK
ALONE.



CHAMBRE DES SALARIÉS
LUXEMBOURG

Sommaire | Inhaltsverzeichnis | Summary

Informations pratiques	6
Séminaires en un coup d'œil par ordre chronologique	7
 Administration, Secrétariat, Réception <i>(Administration, Sekretariat, Empfang / Administration, Secretariat, Reception)</i>	13
 Banques, Assurances <i>(Banken, Versicherungen / Banks, Insurances)</i>	23
 Bureautique, IT, Transformation digitale <i>(Bürokommunikationstechnik, IT, Digitale Transformation / Office automation, IT, Digital Transformation)</i>	33
 Communication, Marketing, Vente <i>(Kommunikation, Marketing, Verkauf / Communication, Marketing, Sales)</i>	52
 Développement personnel, professionnel <i>(Persönliche, berufliche Entwicklung / Personal, professional development)</i>	75
 Droit <i>(Recht / Law)</i>	97
 Finance, Comptabilité, Fiscalité <i>(Finanzen, Rechnungswesen, Steuern / Finance, Accounting, Taxation)</i>	110
 Gouvernance, Audit, Gestion des risques <i>(Unternehmensführung, Audit, Risikomanagement / Governance, Audit, Risk Management)</i>	132
 Management, Leadership <i>(Management, Leadership / Management, Leadership)</i>	136
 Ressources humaines <i>(Personalmanagement / Human Resources)</i>	153
 Sécurité, Bien-être, Santé au travail <i>(Sicherheit, Wohlbefinden, Gesundheit am Arbeitsplatz / Safety, Well-being, Health at work)</i>	159
Conditions générales de participation	174

Informations pratiques

Présentation

Les séminaires du Luxembourg Lifelong Learning Centre (LLLC) de la Chambre des salariés (CSL) sont organisés selon plusieurs formules : en présentiel, à distance, en blended learning (une partie en présentiel et une partie à distance), en e-learning, ou encore sur mesure.

Les séminaires en présentiel se déroulent en semaine pendant les heures de travail, au LLLC à Bonnevoie, situé à proximité directe de la gare de Luxembourg.

Ils traitent de sujets actuels et s'adressent aux professionnels travaillant dans le domaine concerné et souhaitant se perfectionner. De vocation pratique, ils réservent de la place à l'analyse des expériences vécues par les participants sur leur lieu de travail.

Domaines proposés

- ▶ Administration | Secrétariat | Réception
- ▶ Banques | Assurances
- ▶ Bureautique | IT | Transformation digitale
- ▶ Communication | Marketing | Vente
- ▶ Développement personnel / professionnel
- ▶ Droit
- ▶ Finance | Comptabilité | Fiscalité
- ▶ Gouvernance | Audit | Gestion des risques
- ▶ Qualité | Environnement
- ▶ Management | Leadership
- ▶ Ressources humaines
- ▶ Sécurité | Bien-être | Santé au travail

Certification

Le participant obtiendra un certificat de participation.

Conditions préalables

Il existe des pré-requis pour quelques séminaires. Pour de plus amples détails, veuillez consulter le descriptif du séminaire qui vous intéresse.

Admission

Afin d'optimiser la qualité de ses services, le Luxembourg Lifelong Learning Centre s'est doté d'un nouveau processus d'inscription en ligne. Cependant, il est encore toujours possible de s'inscrire moyennant une fiche d'inscription version papier.

En principe, l'inscription se fait au plus tard 1 mois avant le début du séminaire. Veuillez consulter les conditions à la page 174 de cette brochure.

Frais d'inscription

Les frais d'inscription varient en fonction du séminaire. Veuillez noter que votre inscription n'est valable qu'après paiement de ces frais (voir conditions générales page 174).

Modalités d'organisation

 La durée varie entre une ½ journée minimum à 2 jours maximum, à quelques exceptions près. Les dates pour un même séminaire peuvent être réparties sur le même mois, sur des mois consécutifs ou bien sur l'année.

 Le nombre de participants est limité à 12 personnes.

 En principe, les séminaires se déroulent de 09h00 à 17h00. Les séminaires d'une demi-journée ont lieu soit le matin de 08h30 à 12h30 ou l'après-midi de 13h30 à 17h30.

 Lieu de formation :
CSL-LLLC | 2-4 rue Pierre Hentges
L-1726 Luxembourg

 Français (FR) - Allemand (DE) - Anglais (EN) -
Luxembourgeois (LU) - Portugais (PT)

 Tous les prix affichés dans cette brochure sont des prix TTC (toutes taxes comprises) et incluent le déjeuner pour les formations d'une journée entière en présentiel.

Différentes formules

Séminaires en présentiel

Ces séminaires sont donnés en face à face avec le formateur.

Séminaires en blended learning

Cette formule mixte en présentiel et à distance permet de profiter de la richesse des échanges et de s'organiser pour un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Séminaires à distance

Ces séminaires se tiennent à distance en temps réel via la solution de visio-conférence WEBEX ou autre (détails communiqués aux participants).

Séminaires en e-learning

Ces cours se tiennent à distance en asynchrone (au rythme de chaque apprenant) via la plateforme MOODLE-LLLC.

Découvrez le détail
des séminaires sur :



www.LLLC.lu
Rubrique : Séminaires

Pour des renseignements
supplémentaires : formation@LLLC.lu

Séminaires en un coup d'œil | Seminare auf einen Blick | Seminars at a glance

Administration | Secrétariat | Réception (Administration, Sekretariat, Empfang / Administration, Secretariat, Reception)

REF		Séminaires / Seminare / Seminars		
S-AS0001		Accueil – réception : Offrir un accueil de qualité	10.03.2025 ou 04.11.2025	14
S-AS0003		Règles et méthodes pour produire un écrit efficace	20 & 21.03.2025 ou 09 & 10.12.2025	15
S-AS0002		Gérer les situations difficiles au téléphone	23.04.2025	16
S-AS0008		Secrétaires : Perfectionnez vos acquis !	05 & 06.05.2025 ou 18 & 19.11.2025	17
S-AS0007		Se positionner dans son rôle de secrétaire ou d'assistante	15.05.2025	18
S-AS0004		Les techniques de rédaction de courriers et d'e-mails	08.10.2025	19
S-AS0004		Professionelle Geschäftsbriefe und E-Mails	auf Anfrage	20
S-AS0001		Der professionelle Kundenempfang	11.06.2025	21
S-AS0002		Schwierige Situationen am Telefon verwalten	06.05.2025	22

Banques | Assurances (Banken, Versicherungen / Banks, Insurances)

REF		Séminaires / Seminare / Seminars		
S-BA0013		Les fonds alternatifs illiquides et leurs risques respectifs	04.02.2025 ou 01.10.2025	24
S-BA0014		Les risques de durabilité et le volet ESG	11.02.2025 ou 07.10.2025	25
S-BA0007		La gestion de fonds / portefeuilles : Les risques financiers	19.03.2025 ou 14.10.2025	26
S-BA0006		La gestion de fonds : Comparaison entre fonds traditionnels et fonds alternatifs	05.05.2025 ou 10.11.2025	27
S-BA0010		La gestion de fonds / portefeuilles : Couverture des risques de marché par forwards, futures, swaps et options	03.06.2025 ou 28.11.2025	28
S-BA0009		Appliquer les mesures de risque en gestion de fonds selon les UCITS guidelines	27.06.2025 ou 08.12.2025	29
S-BA0013		Illiquid alternative funds and their respective risks	05.02.2025 or 02.10.2025	30
S-BA0014		Sustainability risks and ESG component	12.02.2025 or 08.10.2025	31
S-BA0008		Derivatives: Options contracts - the fundamentals	23.04.2025 or 23.10.2025	32

Bureautique | IT | Transformation digitale (Bürokommunikationstechnik, IT, Digitale Transformation / Office automation, IT, Digital Transformation)

REF		Séminaires / Seminare / Seminars		
S-IT0004		Excel : La mise en forme avancée des tableaux et les graphiques complexes	sur demande	34
S-IT0009		Excel : La programmation Visual Basic (VBA)	sur demande	35
S-IT0018		MS Project : Initiation	sur demande	36
S-IT0012		Word : Fusion et publipostage	05.02.2025	37
S-IT0002		Excel : La maîtrise des fonctionnalités essentielles	11.03.2025 ou 21.10.2025	38

Bureautique | IT | Transformation digitale
 (Bürokommunikationstechnik, IT, Digitale Transformation / Office automation, IT, Digital Transformation)

REF		Séminaires / Seminare / Seminars		
S-IT0019		InDesign : Intro	20.03.2025 et 21.03.2025	39
S-IT0006		Excel : Les fonctions et calculs avancés	25.03.2025	40
S-IT0007		Excel : Les tableaux croisés dynamiques (table pivot) et les outils d'analyse	06.05.2025	41
S-IT0003		Excel : Accroître la productivité grâce aux liens et aux macros	20.05.2025	42
S-IT0060		Mes premiers pas en programmation Java	05 & 06.06.2025 ou 18 & 19.11.2025	43
S-IT0008		Excel : Les grands tableaux, la séparation des données, les scénarios et les outils de synthèse	11.11.2025	44
S-IT0005		Excel : L'audit, la validation et les outils de contrôle pour le travail collaboratif	09.12.2025	45
S-IT0002		Excel: Core and essential features	on demand	46
CCNA1001		CCNA: Introduction to Networking	11.01.2025 to 26.04.2025	47
CCNA1002		CCNA: Switching, Routing and Wireless essentials	03.05.2025 to 12.07.2025	48
CCNA1003		CCNA: Enterprise Networking, Security and Automation	20.09.2025 to 06.12.2025	49
S-IT0010		Word 2019: Tipps und Tricks	26.02.2025	50
S-IT0016		PowerPoint 2019: Tipps und Tricks	27.03.2025	51

Communication | Marketing | Vente (Kommunikation, Marketing, Verkauf / Communication, Marketing, Sales)

REF		Séminaires / Seminare / Seminars		
S-CM0027		Comprendre et réussir sa déclaration douanière NEW	23.04.2025	54
S-CM0032		Les bases du « Design Thinking »	28.01.2025 & 11.02.2025 ou 04 & 18.06.2025	55
S-CM0039		Prosperer localement : le futur du commerce à l'ère numérique NEW	03.02.2025 ou 22.09.2025	56
S-CM0035		Utilisation de l'intelligence artificielle et de Chat GPT pour améliorer la production de vidéos NEW	10.02.2025 ou 23.09.2025	57
S-CM0022		Créer mon premier site web	04.03.2025 ou 08.10.2025	58
S-CM0037		Boostez votre succès commercial avec un avantage stratégique NEW	10.03.2025	59
S-CM0011		La communication digitale pour créer de l'engagement et générer de l'« awareness » UPDATE	sur demande	60
S-CM0019		Marketing de l'innovation produit / service : découvrez votre capacité à innover par une méthode complète intégrant le « Design Thinking » UPDATE	sur demande	61
S-CM0029		Vente pour non-commerciaux : Les fondamentaux pour partir gagnant	03.06.2025	62
S-CM0016		Fondamentaux du Marketing Digital et initiation à l'IA générative pour le Marketing Produit UPDATE	11.06.2025 & 25.06.2025	63
S-CM0038		Au-delà du service : l'impact de la cerise sur le gâteau dans la relation client NEW	16.06.2025	64
S-CM0010		Réagir aux réclamations des clients et aux conflits commerciaux	09.07.2025	65
S-CM0031		Négocier avec succès en mode win / win	15.09.2025	66
S-CM0034		L'utilisation du neuromarketing en vidéo	24.11.2025	67

Communication | Marketing | Vente (Kommunikation, Marketing, Verkauf / Communication, Marketing, Sales)

REF		Séminaires / Seminare / Seminars		
S-CM0039		Thriving locally: The future of commerce in a digital age	NEW	10.02.2025 68
S-CM0037		Boost your sales with a strategic edge	NEW	17.03.2025 or 13.10.2025 69
S-CM0019		Product/Service Innovation Marketing training: discover your ability to innovate through a comprehensive method integrating "Design Thinking"	UPDATE	06.05.2025 & 16.05.2025 70
S-CM0038		Beyond service: the impact of going the extra mile in customer care	NEW	30.06.2025 or 01.12.2025 71
S-CM0040		Reels : Kurzvideos erstellen und teilen	NEW	26.02.2025 72
S-CM0003		Erfolgreiches Marketing		09.04.2025 oder 15.10.2025 73
S-CM0009		Social Media Videos für PR und Marketing: Aussagekräftige Clips selbst produzieren		11.06.2025 74

Développement personnel | professionnel (Persönliche, berufliche Entwicklung / Personal, professional development)

REF		Séminaires / Seminare / Seminars		
S-DP0033		Captiver l'auditoire lors de la prise de parole en public		07.01.2025 76
S-DP0047		L'intelligence émotionnelle pour améliorer ses relations professionnelles et son quotidien	NEW	12.02.2025 ou 19.06.2025 77
S-DP0026		Le télétravail au Luxembourg : cadre légal, enjeux et bonnes pratiques	UPDATE	11.03.2025 ou 07.10.2025 78
S-DP0031		Prendre sa place dans son équipe		18.03.2025 79
S-DP0048		Gagner en efficacité professionnelle en limitant les comportements néfastes	UPDATE	27.03.2025 ou 09.10.2025 80
S-DP0007		Apprendre à surfer sur la vague : Les fondamentaux de la motivation		31.03.2025 ou 12.11.2025 81
S-DP0036		Soyez proactif(ve) pour mieux vous organiser		22.04.2025 82
S-DP0032		Dépasser les différences et réussir ensemble		24.04.2025 83
S-DP0001		Mieux communiquer en toutes circonstances		25.04.2025 ou 12.09.2025 84
S-DP0019		La gestion du temps et des priorités		28.04.2025 ou 16.12.2025 85
S-DP0046		Et si on passait par là... ? Libérez votre génie intérieur	NEW	05.05.2025 ou 21.10.2025 86
S-DP0044		Alléger sa charge mentale	NEW	02.06.2025 87
S-DP0021		La délégation ou l'art de responsabiliser		03.06.2025 ou 02.12.2025 88
S-DP0008		Comment retrouver confiance en soi ?		05 & 06.06.2025 ou 04 & 05.12.2025 89
S-DP0045		Valoriser la diversité au service de la réussite en entreprise	NEW	10.06.2025 90
S-DP0039		Dynamisez vos formations avec la pédagogie active		19.12.2025 91
S-DP0016		Building and reinforcing assertiveness skills		26.03, 27.03.2025 and 02.04, 03.04.2025 92
S-DP0046		What if we went that way...? Unlock your creativity for work and life success	NEW	12.05.2025 93
S-DP0040		Infotut fest im Griff: Zeit- / Selbst- und Ressourcenmanagement		auf Anfrage 94
S-DP0017		Rhetorik ist deutlich mehr als nur sprechen		20.03.2025 oder 18.09.2025 95
S-DP0019		Gestão de tempo e de prioridades		sur demande 96

Droit (Recht / Law)

REF	 Séminaires / Seminare / Seminars		
S-DT0017	 Droits et attentes des consommateurs	sur demande	98
S-DT0002	 Le droit au congé du salarié dans le secteur privé	17.01.2025	99
S-DT0003	 La délégation du personnel	07.02.2025	100
S-DT0001	 Le Code du travail	27.02.2025	101
S-DT0004	 La durée du travail	13.03.2025	102
S-DT0005	 Le congé parental	14.03.2025	103
S-DT0018	 Planifier sa retraite : Comprendre le système des pensions au Luxembourg	21.03.2025 ou 16.05.2025	104
S-DT0006	 Le contenu du contrat de travail	24.04.2025	105
S-DT0008	 L'incapacité de travail du salarié	25.04.2025	106
S-DT0010	 Surveillance sur le lieu de travail	16.05.2025	107
S-DT0009	 La modification des conditions de travail	12.06.2025	108
S-DT0011	 Connaître les décisions de justice importantes en matière de licenciement	13.06.2025	109

Finance | Comptabilité | Fiscalité (Finanzen, Rechnungswesen, Steuern / Finance, Accounting, Taxation)

REF	 Séminaires / Seminare / Seminars		
S-FC0021	 Actualités en droit comptable, en droit des sociétés et en droit fiscal	31.01.2025 ou 04.06.2025	112
S-FC0044	 Maîtriser les fondamentaux et la production des comptes annuels	25.02.2025	113
S-FC0036	 L'introduction à la fiscalité luxembourgeoise des personnes physiques	26.02. & 05.03.2025 01.10. & 08.10.2025	114
S-FC0037	 L'introduction à la fiscalité luxembourgeoise des personnes morales	12.03 & 19.03.2025 ou 15.10 & 22.10.2025	115
S-FC0032	 Assujettissement à la TVA	21.03.2025	116
S-FC0038	 La domiciliation : Réglementation, perspectives, établissement stable, organisation, responsabilités et risques	26.03.2025 ou 29.10.2025	117
S-FC0045	 Maîtriser l'application quotidienne du PCN 2020	UPDATE	28.03.2025
S-FC0025	 Sage BOB 50 : Initiation au progiciel comptable	01.04.2025 et 02.04.2025	119
S-FC0046	 La comptabilité pour non comptables	UPDATE	24.04.2025
S-FC0033	 La TVA dans les fonds d'investissement	25.04.2025	121
S-FC0026	 Sage BOB 50 : La comptabilité analytique	13.05.2025	122
S-FC0028	 Sage BOB 50 : Le module bancaire	13.05.2025	123
S-FC0029	 Sage BOB 50 : BOB Ole	14.05.2025	124
S-FC0027	 Sage BOB 50 : La gestion des immobilisés	14.05.2025	125
S-FC0040	 Initiation à la planification successorale internationale : Droit comparé Luxembourg - France - Belgique	15.05.2025	126
S-FC0030	 Les principes de base et les déclarations de TVA	16.05.2025 ou 17.10.2025	127
S-FC0024	 Sage BOB 50 : Trucs et astuces	20.05.2025	128
S-FC0035	 La TVA dans l'immobilier	20.06.2025	129
S-FC0031	 Actualités TVA	26.09.2025	130
S-FC0039	 Introduction à la fiscalité internationale, à la structuration et à la transmission de patrimoines et d'entreprises	09.10.2025	131

Gouvernance | Audit | Gestion des risques (Unternehmensführung, Audit, Risikomanagement / Governance, Audit, Risk Management)

REF	 Séminaires / Seminare / Seminars	 
S-GA0002	 La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme	28.04.2025 ou 10.10.2025 134
S-GA0003	 La protection des données personnelles au quotidien	11.06.2025 ou 25.11.2025 135

Management | Leadership (Management, Leadership / Management, Leadership)

REF	 Séminaires / Seminare / Seminars	 
S-ML0029	 Développer le coaching interne au sein d'une entreprise : Les opportunités de cette nouvelle pratique pour accompagner les talents et les leaders	sur demande 138
S-ML0039	 Les enjeux de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) pour une organisation : Sphères économique, sociale, sociétale et environnementale	10.03.2025 ou 20.10.2025 139
S-ML0035	 Le management agile	20. & 21.03.2025 ou 06. & 07.11.2025 140
S-ML0038	 Manager une équipe intergénérationnelle	05. & 06.05.2025 ou 09. & 10.10.2025 141
S-ML0041	 Les clés pour améliorer sa relation managériale	15.05.2025 ou 10.10.2025 142
S-ML0042	 Leadership et management : Les fondamentaux	13.06.2025 ou 10.10.2025 143
S-ML0040	 Manager et gérer une équipe au quotidien	19. & 20.06.2025 ou 02. & 03.10.2025 144
S-ML0043	 Introduction à la gestion de projet et méthode SCRUM NEW	27.06.2025 145
S-ML0043	 Introduction to project management and the SCRUM method NEW	28.03.2025 146
S-ML0007	 Conscious Leader Training: Emotionally Intelligent Leader	15.10 to 23.10.2025 147
S-ML0008	 Conscious Leader Training: Conflict resolution and coaching	10.12 to 17.12.2025 148
S-ML0025	 Agiler Kulturwandel: Den Rahmen für Veränderung gestalten, Impulse setzen und somit die Dynamik im Unternehmen erhöhen	auf Anfrage 149
S-ML0010	 Grundlagen der Führung	auf Anfrage 150
S-ML0034	 Prävention von Konflikten und Konfliktmanagement	auf Anfrage 151
S-ML0017	 The Feel Good Manager: Klarheit im Führungsalltag	24.04 & 22.05.2025 ou 09.10. & 13.11.2025 152

Ressources humaines (Personalmanagement / Human Resources)

REF	 Séminaires / Seminare / Seminars	 
S-RH0001	 Initiation à la gestion des ressources humaines	23.01.2025 & 24.01.2025 154
S-RH0003	 Construire un tableau de bord ressources humaines	21.03.2025 155
S-RH0004	 Construire et mettre en œuvre un plan de formation	05.05.2025 & 06.05.2025 156
S-RH0013	 Le harcèlement en entreprise : Fonction ou alibi pour les acteurs concernés !	23.05.2025 & 06.06.2025 157
S-RH0007	 Les entretiens de recrutement : Techniques clés et bonnes pratiques du recruteur afin d'optimiser le processus de recrutement	11.06.2025 ou 08.10.2025 158

Sécurité | Bien-être | Santé au travail

(Sicherheit, Wohlbefinden, Gesundheit am Arbeitsplatz / Safety, Well-being, Health at work)

REF	 Séminaires / <i>Seminare</i> / <i>Seminars</i>		
S-BE0011	 Ergonomie du travail de bureau : Prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) et confort au travail	sur demande	160
S-BE0012	 Ergonomie de travail de manutention manuelle et / ou de force : Prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) et confort au travail	sur demande	161
S-BE0002	 Votre équilibre et vous	20.01.2025 ou 01.12.2025	162
S-BE0009	 Le burnout ou bien lorsque le stress devient chronique !	21.03.2025 & 04.04.2025	163
S-BE0010	 Gérer son stress au travail	16.05.2025	164
S-BE0024	 Step by step towards more stress resilience	05.02.2025 to 26.02.2025	165
S-BE0025	 Unwinding more easily as a shift worker	06.02.2025 to 27.02.2025	166
S-BE0028	 Zufrieden und gesund im Beruf älter werden	auf Anfrage	167
S-BE0024	 Schritt für Schritt zu mehr Stress-Resilienz	05.02.2025 bis 26.02.2025	168
S-BE0025	 Abschalten für Schichtarbeitende	06.02.2025 bis 27.02.2025	169
S-BE0009	 Burnout: Wenn der Stress chronisch wird!	31.10.2025 & 14.11.2025	170



Administration, Secrétariat, Réception



Administration | Sekretariat | Empfang

Administration | Secretariat | Reception

Accueil – réception :

Offrir un accueil de qualité

Objectifs

- Prendre conscience de l'impact de la qualité de l'accueil sur l'image de marque de l'entreprise.
- Maîtriser les mécanismes de la communication orale et les techniques d'accueil physique et téléphonique.
- Savoir gérer ses priorités en situation d'accueil et rester professionnel.

Contenu

► Positionner son rôle d'accueil à la réception :

- les spécificités de la réception ;
- représenter les valeurs de l'entreprise ;
- s'adapter à son interlocuteur ;
- la confidentialité des informations en situation d'accueil ;
- trouver son style ;
- la gestion de l'espace accueil ;
- la gestion de l'attente client.

► Les éléments individuels qui impactent sur l'accueil physique :

- l'image générale, la présentation ;
- le langage et le ton adoptés ;
- le comportement face à la demande ;
- savoir analyser le besoin des personnes accueillies.

► Les différences entre l'accueil physique et l'accueil téléphonique :

- accueillir au téléphone ;
- les 7 règles d'or de l'accueil téléphonique ;
- savoir écouter activement ;
- prendre en charge la demande de l'interlocuteur ;
- prendre un message pertinent et fidèle ;
- savoir filtrer de façon professionnelle et savoir faire patienter ;
- conclure l'entretien et prendre congé sur une bonne impression.

► La gestion des priorités en situation d'accueil :

- savoir gérer les priorités ;
- la gestion des imprévus ;
- rester professionnel face aux différents comportements.

Public cible

Toute personne en charge de la réception.

REF. S-AS0001	 1 jour	 10 mars 2025 ou 4 novembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Règles et méthodes pour produire un écrit efficace

Objectifs

- Mettre en œuvre les règles et méthodes pour valoriser ses messages et produire des écrits efficaces.
- Connaître les différents types d'écrits professionnels, savoir utiliser le bon document en fonction de l'objectif à atteindre et organiser ses idées pour être mieux compris.

Contenu

► Communiquer, qu'est-ce que c'est ?

- le schéma de la communication ;
- la communication écrite et les spécificités.

► Les différents types d'écrits professionnels :

- sélectionner le bon document en fonction d'un objectif déterminé (*courriers, comptes rendus, rapports, fax, messages électroniques, etc.*) ;
- écrire pour agir et faire agir ;
- écrire pour se mettre d'accord ;
- écrire pour garder une trace ;
- écrire pour transmettre une information ;
- écrire pour relater un événement ;
- les autres types de documents : procès-verbaux, notes de service.

► Rappels sur les techniques de base de l'expression écrite et règles de typographie :

- l'organisation de la phrase - alléger ses phrases ;
- le choix du vocabulaire ;
- utiliser la ponctuation à bon escient ;
- les techniques de valorisation du texte.

► Organiser et développer ses idées :

- traduire ses idées et connaissances en langage clair ;
- connaître les langages familier, neutre, soutenu et formel ;
- choisir le mot juste ;
- construire un plan efficace et pertinent.

► Synthétiser ses écrits :

- mettre en évidence ses idées clés ;
- savoir distinguer l'essentiel de l'accessoire ;
- savoir synthétiser et mettre en forme des informations éparses : écrire pour être compris.

Public cible

Toute personne évoluant dans des fonctions opérationnelles demandant la rédaction d'écrits.

REF. S-AS0003	 2 jours	 20 et 21 mars 2025 ou 9 et 10 décembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Gérer les situations difficiles au téléphone

Objectifs

- Savoir détecter au téléphone les différents comportements pouvant générer des tensions et gérer efficacement ces comportements.
- Prendre conscience des conséquences liées à une mauvaise écoute des attentes du client.

Contenu

► Développer l'affirmation de soi pour désamorcer les tensions et mieux communiquer :

- clarifier dès le début la situation : écouter activement, questionner, reformuler, mettre en confiance ;
- savoir prendre du recul et rester professionnel ;
- adapter son comportement et ses attitudes pour trouver une relation gagnant-gagnant : adapter le ton, la voix, le rythme verbal et le vocabulaire ;
- chercher les points d'accord avec le client et les valider.

► Gérer efficacement la relation avec son interlocuteur :

- s'adapter au type d'interlocuteur ;
- gérer le mécontent, l'agressif ;
- canaliser le bavard ;
- gérer l' impatient ;
- dialoguer avec un confus ;
- savoir faire preuve d'empathie ;
- faire face aux critiques et rester positif.

► Finaliser un appel téléphonique difficile :

- basculer l'appel en une démarche active ;
- poser des engagements et des actions concrètes ;
- valider la satisfaction du client en fin d'appel sur les points d'action ;
- clôturer positivement.

Public cible

Toute personne en charge d'appels téléphoniques.

REF. S-AS0002	 1 jour	 23 avril 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Secrétaires :

Perfectionnez vos acquis !

Objectifs

- Maîtriser les principaux outils de travail du / de la secrétaire.
- Mettre à jour et renforcer ses compétences dans les domaines majeurs du secrétariat.
- Élargir ses connaissances et enrichir ses pratiques professionnelles pour développer des perspectives dans son métier.

Contenu

► Rechercher l'efficacité personnelle :

- maîtriser la fonction et l'organisation du poste de travail ;
- organiser des réunions ;
- s'impliquer dans son rôle et augmenter son champ d'action ;
- devenir proactif ;
- le binôme secrétaire-manager : clarifier les rôles, clarifier les règles ;
- positionner sa plus-value par rapport à son manager.

► Perfectionner sa manière de communiquer à l'oral et gérer les situations difficiles :

- offrir une image professionnelle ;
- maîtriser les règles du savoir-vivre ;
- identifier les principes à respecter pour une communication efficace ;
- définir et connaître les enjeux d'un accueil efficient ;

- développer l'affirmation de soi pour désamorcer les tensions et mieux communiquer en situation difficile ;
- gérer efficacement la relation avec tous ses interlocuteurs ;
- la réponse diplomatique : les erreurs à ne pas commettre.

► Maîtriser la communication écrite :

- prendre des notes en réunion, en rendez-vous : techniques de prise de notes adaptées ;
- synthèse des notes prises ;
- réaliser une mise en page de qualité : appliquer les règles typographiques ;
- s'adapter à son lecteur.

Public cible

Secrétaires.

REF. S-AS0008	 2 jours	 5 et 6 mai 2025 ou 18 et 19 novembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Se positionner dans son rôle de secrétaire ou d'assistante

Objectifs

- Connaître les compétences clés nécessaires au poste de secrétaire.
- Connaître les techniques indispensables à l'exercice du secrétariat d'aujourd'hui.
- Être capable de se positionner face aux différentes demandes de ses interlocuteurs professionnels.

Contenu

► Profession secrétaire / assistant(e) :

- définition de son rôle, ses missions ;
- compétences clés à mettre en œuvre dans cette fonction.

► Le métier de secrétaire au centre de la communication dans l'entreprise :

- mieux connaître ses interlocuteurs pour s'adapter (leurs préoccupations, le service attendu) et poser des questions pertinentes ;

► Le téléphone : un outil de communication exigeant :

- traiter les appels avec tact et pertinence.

► Savoir s'organiser et gérer les priorités :

- bien identifier les différents types de tâches ;
- valider ses priorités de travail avec sa hiérarchie ;
- gérer les voleurs de temps.

► Se positionner dans sa relation secrétaire-manager :

- rester dans son cadre de responsabilités ;
- savoir dire oui, savoir dire non.

Public cible

Secrétaires débutant(e)s et toute personne en reconversion vers le secrétariat.

REF. S-AS0007	 ½ jour	 15 mai 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Les techniques de rédaction de courriers et d'e-mails

Objectifs

- Être capable de mettre en oeuvre les règles et méthodes pour valoriser ses courriers professionnels.
- Améliorer la rédaction de ses e-mails pour être mieux lu et mieux compris.
- Adapter son style rédactionnel à la communication par e-mail en fonction du destinataire.

Contenu

► Rappel sur les règles de mise en forme d'un courrier professionnel :

- les règles de mise en page d'un courrier ;
- les formules de politesse ;
- présentation et gestion des paragraphes.

► Comprendre les enjeux de la communication par e-mail :

- rapidité et immédiateté : les spécificités de la communication par e-mail ;
- diversité des interlocuteurs ;
- conséquences liées au volume traité ;
- choisir l'e-mail comme mode de communication (par rapport à la lettre, au téléphone).

► Rédiger un écrit clair et lisible :

- le fil conducteur de l'écrit : identifier son objectif et structurer ses informations ;
- organiser ses phrases ;
- choisir son vocabulaire ;
- savoir argumenter clairement ;
- spécificité des e-mails : rédiger des réponses brèves et pertinentes en trouvant le ton juste.

Public cible

Personnes amenées à rédiger des e-mails et des courriers professionnels.

REF. S-AS0004	 ½ jour	 8 octobre 2025	 13:30 - 17:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Professionelle Geschäftsbriefe und E-Mails

Zielsetzung

Mit diesem Seminar bringen Sie frischen Wind in Ihre E-Mails und Briefe. Sie werden viele alternative Ideen für die bisherigen Floskeln erhalten und gleich nach dem Seminar in der Lage sein, modernere Texte für jede Gelegenheit zu formulieren.

Inhalt

- ▶ Korrespondenz - mehr als Brief oder E-Mail!
- ▶ Moderne und empfängerorientierte Formulierungen.
- ▶ E-Mail-Netiquette.
- ▶ Die aktuelle DIN 5008 (Stand: 2020).
- ▶ Aufbau eines Briefes und Aufbau einer E-Mail.
- ▶ Formal korrekt schreiben: Normen, Vorgaben.
- ▶ Betreffzeilen persönlich und allgemein.
- ▶ Einstiege für einen guten Start.
- ▶ Sinnvolle Strukturierung und optimale Argumentation.
- ▶ Klar, zielgerichtet und präzise formulieren.
- ▶ Schlusssatz - stilvoll im Gedächtnis bleiben.
- ▶ Formulierungen "Do's and Don'ts".
- ▶ Tipps und Tricks.

Zielgruppe

Mitarbeiter aus Assistenz und Office-Management, die ihre Korrespondenz zeitgemäß, stilsicher und kundenorientiert optimieren wollen.

REF. S-AS0004	 1 Tag	 Auf Anfrage	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Deutsch	 Präsenzkurs	 220 €	

Der professionelle Kundenempfang

Zielsetzung

- Sich der Auswirkung der Qualität am Empfang auf das Image eines Unternehmens bewusst werden.
- Die Teilnehmer lernen die verschiedenen Techniken der verbalen, wie auch der non verbalen Kommunikation, um diese entsprechend umzusetzen. Der erste Eindruck zählt, ob am Telefon oder am Empfang. Sie lernen außerdem Prioritäten professionell zu setzen.

Inhalt

▶ Die Anforderungen beim Kundenempfang: persönliche Einstellung und Grundhaltungen am Empfang:

- die Besonderheiten beim Kundenempfang;
- die Werte des Unternehmens vertreten;
- sich an seinen Gesprächspartner anpassen können;
- der Umgang mit vertraulichen Informationen am Empfang;
- seinen eigenen Stil finden;
- den Kundenbereich verwalten;
- die Erwartungen des Kunden erfüllen.

▶ Die Anforderungen beim Kundenempfang: Einfluss von persönlichen Faktoren auf den Kundenempfang:

- ein gepflegtes und angenehmes Erscheinungsbild;
- die Sprach- und Sprechtechniken;
- der Umgang mit Kundenanfragen: eigene Emotionen im Griff haben;
- auf die Bedürfnisse und Anfragen der Kunden eingehen.

▶ Der professionelle Telefonkontakt:

- der Unterschied zwischen Kundenempfang und Telefonkontakt;
- die 7 goldenen Regeln;
- das aktive Zuhören;
- Nachrichten korrekt aufnehmen und übermitteln;
- den Anruf professionell weiterleiten, respektiv dem Kunden sagen, dass er sich noch ein wenig gedulden möge.

▶ Das Prioritätenhandling am Empfang:

- Professionalität vorweisen können;
- Prioritäten setzen können;
- die Bewältigung nicht vorhersehbarer Einflüsse;
- der Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen und die Kundenbindung.

Zielgruppe

Jede Person die persönlichen oder telefonischen Kontakt mit Kunden hat.

REF. S-AS0001	 1 Tag	 11. Juni 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Deutsch	 Präsenzkurs	 220 € <i>(inklusive Mittagessen)</i>	

Schwierige Situationen am Telefon verwalten

Zielsetzung

Schwierige Situationen am Telefon meistern können, schwieriges Verhalten am Telefon besser erkennen, Konflikte verwalten sowie die Folgen von schlechtem Zuhören der Kunden erkennen.

Inhalt

► Entwickeln von Souveränität, um Spannungen abzubauen und besser kommunizieren zu können:

- von Anfang an: schnelle Klärung der Situation durch aktives Zuhören, Fragen und Umformulierung;
- Aufbau von Vertrauen;
- Distanz gewinnen und professionell kommunizieren;
- Anpassen von Verhalten und Einstellungen, um eine Win-Win-Beziehung zu erlangen: passender Ton, Stimme, verbaler Rhythmus und Vokabular;
- Übereinstimmung und Validieren von Punkten mit dem Kunden.

► Effektive Arbeit an der Beziehung zum Gesprächspartner:

- Anpassung an die Art des Gesprächspartners;
- Umgang mit den Unzufriedenen, den Aggressiven;
- Umgang mit den Gesprächigen;
- Umgang mit den Ungeduldigen;

- Dialog mit unfokussierten Gesprächspartnern;
- Wissen um das Einfühlungsvermögen;
- Kritik begegnen und positiv bleiben.

► Abschließen eines schwierigen Telefonats:

- Verwandeln des Aufrufs in einen aktiven Ansatz;
- Verpflichtungen eingehen und konkrete Maßnahmen ergreifen;
- Bestätigung der Kundenzufriedenheit am Ende des Anrufes in Bezug auf die beschlossenen Maßnahmen;
- positiver Abschluss.

Zielgruppe

Mitarbeiter, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit schwierige Situationen während eines Telefonats meistern sollen.

REF. S-AS0002	 1 Tag	 6. Mai 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Deutsch	 Präsenzkurs	 220 €	

Banques, Assurances



Banken | Versicherungen

Banks | Insurances

Les fonds alternatifs illiquides et leurs risques respectifs

Objectifs

Favoriser la compréhension des attentes envers la fonction Risk Management et faciliter la mise en œuvre pratique d'un cadre de gestion des risques dans un contexte de prise de décisions / gestion de fonds d'investissement alternatifs illiquides.

Contenu

- ▶ Définitions et objet d'un fonds illiquide.
 - ▶ Cadre réglementaire.
 - ▶ Organisation d'un fonds illiquide et parties prenantes.
 - ▶ La fonction Risk Management : enjeux de gouvernance et de conformité dans la gestion des risques pour fonds illiquides.
 - ▶ Gestion des risques : de l'identification au reporting.
 - ▶ Etablissement du profil de risques : appétence et limites.
 - ▶ Cartographie des principaux types de risques :
 - risques de marché ;
 - risques de liquidité ;
 - risques de contrepartie ;
 - risques de crédit ;
 - risques de concentration ;
- risques de durabilité ;
 - risques réputationnels ;
 - risques de valorisation ;
 - risques opérationnels.
- ▶ Spécificités par type d'investissement :
 - fonds immobiliers (real estate) ;
 - fonds de capital-investissement (private equity) et de dette privée (private debt) ;
 - fonds de fonds (funds of funds) ;
 - fonds de stratégies liées aux assurances (insurance-linked strategies) ;
 - fonds d'infrastructures (infrastructure funds) ;
 - hedge funds.
 - ▶ Rapports de risques.
 - ▶ Défis pour la pratique de la fonction Risk Management.

Public cible

Responsables de gestion des risques, de portefeuille, cadres / dirigeants ainsi que leurs équipes.

REF. S-BA0013	 1 jour	 4 février 2025 ou 1 ^{er} octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Les risques de durabilité et le volet ESG

Objectifs

Favoriser la compréhension des problématiques de durabilité (*sustainability*) d'un point de vue Risk Management et faciliter l'analyse et l'incorporation des facteurs ESG (*environmental, social et gouvernance*) dans un contexte de prise de décisions dans la gestion de fonds d'investissement.

Contenu

- ▶ Les fonds d'investissement au service d'une société durable.
- ▶ Cadre réglementaire : autour du SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation).
- ▶ Concepts clés et définitions.
- ▶ Utilisation de cadres de durabilité.
- ▶ Internalities vs Externalities.
- ▶ Gestion des risques et durabilité.
- ▶ Transparence et rapports.

Public cible

Professionnels travaillant en asset management, banque, assurance et autres services financiers.

REF. S-BA0014	 1 jour	 11 février 2025 ou 7 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

La gestion de fonds/portefeuilles :

Les risques financiers

Objectifs

Identifier les risques financiers, (*risque de marché, risque de liquidité, risque de crédit / contrepartie et risque opérationnel*) plus particulièrement dans le cas de l'industrie des fonds, et en cerner l'impact sur la gestion d'un portefeuille.

Contenu

- ▶ Les 4 types de risques financiers auxquels sont sujets les portefeuilles composés d'instruments de marché, cotés ou non.
- ▶ Le risque de marché (ainsi que le cas particulier du risque de change) et leur mode de couverture.
- ▶ Le risque de liquidité, l'échelle de liquidités et les moyens de le réduire.
- ▶ Le risque de contrepartie et de crédit, identification, mesure et utilisation de dérivés de crédit.
- ▶ Le risque opérationnel, conventionnel et particulier au cas de la gestion de portefeuille.
- ▶ L'impact de ces 4 types de risques sur la (mesure de) performance des fonds.

Public cible

Gestionnaires de portefeuille et leurs équipes, responsables de gestion des risques.

REF. S-BA0007	 ½ jour	 13 mai 2025 ou 14 octobre 2025	 13:30 - 17:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

La gestion de fonds :

Comparaison entre fonds traditionnels et fonds alternatifs

Objectifs

Donner une image claire et précise des différents modes de gestion de portefeuille : gestion traditionnelle ou alternative, y compris l'investissement en ETFs et actifs non cotés.

Contenu

- ▶ La théorie financière : Markowitz, Sharpe.
- ▶ Les grands principes de la gestion de portefeuille traditionnelle.
- ▶ Les grands principes de la gestion de fonds alternative.
- ▶ Comparaison entre les types d'actifs en portefeuille et leur mode de sélection.

Public cible

Gestionnaires de portefeuille / fonds et leurs équipes.

REF. S-BA0006	 ½ jour	 19 mars 2025 ou 10 novembre 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

La gestion de fonds/portefeuille :

Couverture des risques de marché par forwards, futures, swaps et options

Objectifs

Décider à bon escient de l'utilité de mettre en œuvre des couvertures par produits dérivés (*forwards, futures, swaps ou options*) ainsi que de les mettre en œuvre de manière adéquate, via de nombreux exemples pratiques.

Contenu

- ▶ Les contraintes en matière de risques de marché, applicables aux portefeuilles de valeurs mobilières.
- ▶ La couverture de risque par utilisation de contrats à termes du type forward, future, swap et option, avec exemples concrets d'utilisation.
- ▶ Comparaison entre ces différentes techniques de couverture, leurs avantages et inconvénients.
- ▶ Le cas particulier de la couverture du risque de change.

Public cible

Gestionnaires de portefeuille, responsables de gestion des risques ainsi que leurs équipes.

REF. S-BA0010	 1 jour	 3 juin 2025 ou 28 novembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Appliquer les mesures de risque :

En gestion de fonds selon les UCITS guidelines

Objectifs

Faciliter la mise en œuvre pratique de la réglementation « UCITS measurement guidelines » en matière de gestion des risques financiers, par le gestionnaire des risques dans le cadre de la gestion d'un fonds UCITS.

Contenu

- ▶ Mise en œuvre des directives UCITS « risk measurement guidelines ».
- ▶ Risque de marché (hedging et trading).
- ▶ Risque de liquidité.
- ▶ Risque de crédit / contrepartie.
- ▶ Risque opérationnel.

Public cible

Risk managers, leurs équipes et personnel de back- et middle office.

REF. S-BA0009	 ½ jour	 27 juin 2025 ou 8 décembre 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Illiquid alternative funds and their respective risks

Objectives

Enabling the understanding around the expectations towards the Risk Management function and facilitating the practical implementation of a Risk Management framework in the context of decision-making process / managing illiquid alternative investment funds.

Content

- ▶ **Definitions and purpose of an illiquid fund.**
- ▶ **Regulatory Framework.**
- ▶ **Organization of an illiquid fund and stakeholders.**
- ▶ **The Risk Management function: governance and compliance stakes in the Risk Management for illiquid funds.**
- ▶ **Risk Management: from identification to reporting.**
- ▶ **Establishment of the risk profile: appetite and limits.**
- ▶ **Map of the main risk types:**
 - market risk;
 - liquidity risk;
 - counterparty risk;
 - credit risk;
- concentration risk;
- sustainability risk;
- reputational risk;
- valuation risk;
- operational risk.
- ▶ **Specificities by investment type:**
 - real estate funds;
 - private equity and private debt funds;
 - funds of funds;
 - insurance-linked strategies funds;
 - infrastructure funds;
 - hedge funds.
- ▶ **Risk reporting.**
- ▶ **Challenges in practicing the Risk Management function.**

Target audience

Risk managers, portfolio managers, management / executive positions and their team members.

REF. S-BA0013	 1 day	 5 th February 2025 or 2 nd October 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 English	 In-person	 220 €	

Sustainability risks and ESG component

Objectives

Enabling the understanding around sustainability problematics from a Risk Management perspective and facilitating the analysis and incorporation of ESG factors (*environmental, social and governance*) in the context of decision-making process in managing investment funds.

Content

- ▶ Investment funds serving the interest of a sustainable society.
- ▶ Regulatory framework: around SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation).
- ▶ Key concepts and définitions.
- ▶ Implementation of sustainable frameworks.
- ▶ Internalities vs Externalities.
- ▶ Risk Management and sustainability.
- ▶ Transparency and reporting.

Target audience

Professionals working in asset management, banks, insurance and other financial services.

REF. S-BA0014	 1 day	 12 th February 2025 or 8 th October 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 English	 In-person	 220 €	

Derivatives:

Options contracts - fundamentals

Objectives

Give a comprehensive review of the value and the contractual terms of an option contract, the main ways to use them (basic "strategies") and to compare them with the use of simple forward contracts. It involves many real market examples, applied on stock markets.

Content

- ▶ Definition, terminology.
- ▶ Value of an option contract.
- ▶ Contractual terms of an option contract.
- ▶ Strategies: the main option uses.
- ▶ Options vs forwards.
- ▶ Options on stocks and stock indexes: speculative trading and hedging.

Target audience

Relationship officers, back / middle office executives, risk managers, accountants, compliance officers, etc.

REF. S-BA0008	 ½ day	 23 rd April 2025 23 rd October 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 English	 In-person	 125 €	

Bureautique, IT, Télécommunication



Bürokommunikationstechnik | IT | Télécommunication

Office automation | IT | Telecommunication

Excel :

La mise en forme avancée des tableaux et les graphiques complexes

Objectifs

Approfondir, sous Excel, les connaissances de base sur la mise en forme des tableaux et sur la création de graphiques, en vue de présenter les tableaux et les graphiques d'une manière professionnelle et efficace. Ceci concerne aussi bien la consultation des données sur écran que l'édition des résultats.

Contenu

► La mise en forme avancée :

- appliquer des styles prédéfinis ;
- le formatage conditionnel ;
- les formats personnalisés ;
- personnaliser l'affichage ;
- afficher et masquer des informations.

► Les fonctionnalités avancées du grapheur :

- modifier en détail les éléments du graphique ;
- ajouter un axe secondaire au graphique ;
- les graphiques avancés de type répartition ;
- les graphiques avancés de type évolution ;
- les graphiques avancés de type relation ;
- manipuler les séries de données du graphique de façon individuelle ;
- la mise en forme spécifique de graphiques complexes ;
- les graphiques combinés.

Public cible

Toute personne souhaitant présenter de manière compétente les tableaux et les représentations graphiques.

REF. S-IT0004	 1 jour	 Sur demande	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Excel :

La programmation Visual Basic (VBA)

Objectifs

Se familiariser avec le langage VBA dans le tableur Excel en se basant sur un rappel des calculs imbriqués, des fonctions de décision et des types de références pour continuer avec la méthodologie de la programmation, la création de procédures, les interactions et les fonctions personnalisées. Maîtriser la programmation en Excel Visual Basic (VBA).

Contenu

▶ **Automatiser le contenu des tableaux Excel par le biais de formules et de fonctions imbriquées :**

- les types de références ;
- les fonctions particulièrement adaptées à l'automatisation ;
- les formules imbriquées.

▶ **Le langage de programmation VBA Excel :**

- les travaux sur les cellules, sur les plages et sur les feuilles ;
- les procédures événementielles ;
- la structure alternative ;
- la structure répétitive ;
- les formulaires.

▶ **Les fonctions personnalisées sur base du langage VBA :**

- les fonctions sur base de procédures macros ;
- les fonctions simples ;
- les fonctions à décisions.

Public cible

Toute personne souhaitant apprendre et mettre en œuvre la programmation VBA dans l'environnement du tableur.

REF. S-IT0009	 2 jours	 Sur demande	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

MS Project :

Initiation

Objectifs

Acquérir les capacités de gérer un projet à l'aide du logiciel MS Project.
Acquérir et maîtriser la terminologie propre à ce cours.

Contenu

► Planifier un projet et créer un emploi du temps :

- définir clairement les hypothèses, les moyens et les buts du projet ;
- diviser le projet en tâches et en étapes ;
- encoder les tâches et estimer la durée nécessaire pour accomplir ces tâches ;
- décider de l'ordre des tâches à exécuter ;
- travailler sur plusieurs niveaux.

► Exécution des tâches au moment voulu :

- déterminer les liens entre les tâches ;
- indiquer les chevauchements et les délais ;
- définir les délais et les contraintes ;
- filtrer les tâches ;
- travailler avec des groupes ;
- travailler avec le graphique « NETWORK-PERT ».

► Attribuer le personnel, les équipements et les coûts nécessaires à chaque tâche :

- estimer les besoins en ressources et les coûts ;
- créer des calendriers ;
- ressources génériques ;

- gestion d'équipe ;
- programmer les ressources en fonction de leur disponibilité ;
- créer des plans combinés.

► Affiner et communiquer le plan :

- évaluer l'emploi du temps ;
- dates du projet ;
- tâches critiques, heures creuses et tâches non critiques ;
- GANTT multiple et analyse critique ;
- liens et contraintes (ressources, coûts).

► Affiner le programme :

- diminuer la durée du projet ;
- réduire les coûts ;
- résoudre les conflits entre les ressources.

Public cible

Personnes qui désirent utiliser MS Project pour planifier et gérer leur projet.

REF. S-IT0018	 2 jours	 sur demande	 09:00 - 16:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Word :

Fusion et publipostage

Objectifs

Créer une lettre personnalisée pour un grand nombre de destinataires, des étiquettes, des enveloppes, etc.

Contenu

▶ Introduction :

- définition du publipostage.

▶ Fichier de données :

- sélectionner une source de données existante (*Word, Excel, Access, Outlook*) ;
- modifier la source de données ;
- modifier la liste de destinataires ;
- concevoir un fichier de données.

▶ Tri / Filtres :

- trier la liste de destinataires par ordre alphabétique, chronologique, numérique ;
- filtrer la liste de destinataires en utilisant un ou plusieurs critères.

▶ Lettre type :

- créer une fusion simple ;
- utiliser les champs de fusion ;
- insérer un bloc d'adresse, une ligne de salutation ;
- afficher les champs de fusion ;
- prévisualiser les résultats ;
- rechercher un enregistrement ;
- effectuer la fusion.

▶ Règles :

- générer des règles de fusion (Si Alors Sinon, Demander, Remplir).

▶ Étiquettes :

- créer un document de fusion pour les étiquettes ;
- choisir le format d'étiquette (*référence*) ;
- personnaliser la taille d'étiquette ;
- ajouter les champs de fusion ;
- mettre à jour les étiquettes ;
- effectuer la fusion.

▶ Enveloppes :

- créer un document de fusion pour les enveloppes ;
- choisir la taille d'enveloppe ;
- modifier la position du texte pour l'expéditeur et le destinataire ;
- modifier la mise en forme du texte de l'expéditeur et du destinataire ;
- effectuer la fusion.

▶ Répertoire :

- créer un répertoire à partir de la base de données.

Public cible

Utilisateurs de Word désirant se perfectionner sur le publipostage.

REF. S-IT0012	 ½ jour	 5 février 2025	 09:00 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Excel :

La maîtrise des fonctionnalités essentielles

Objectifs

Obtenir une vue globale des possibilités d'utilisation du tableur Excel dans un environnement professionnel. Être préparé pour participer sans difficulté aux modules avancés et de spécialisation du tableur Excel.

Contenu

► L'environnement du tableur :

- ouvrir, créer et enregistrer un classeur ;
- sélectionner, insérer et supprimer des cellules ;
- les types de données et les méthodes de saisie accélérée ;
- rechercher, remplacer, copier et déplacer des données ;
- trier selon un critère ;
- personnaliser et configurer les options ;
- les chemins par défaut et la gestion des fichiers.

► La réalisation de calculs dans les tableaux :

- les fonctions simples et les formules arithmétiques ;
- la signification des messages d'erreurs ;
- les types de références ;
- la fonction logique IF avec un opérateur de comparaison.

► La présentation des tableaux :

- l'autoformatage rapide ;
- le formatage des valeurs et des dates ;

- changer l'apparence et les couleurs ;
- transférer la mise en forme ;
- la fusion de cellules ;
- les bordures et les effets spéciaux.

► La création de graphiques :

- les 3 types de graphiques ;
- ajouter, supprimer et modifier les éléments des graphiques.

► L'impression des tableaux :

- préparer les paramètres de base ;
- les champs automatiques des en-têtes et bas de page ;
- le choix des éléments à imprimer.

► La gestion des classeurs :

- insérer, supprimer, renommer et déplacer des feuilles de calcul ;
- insérer des objets et se servir de commentaires.

Public cible

Toute personne souhaitant maîtriser les fonctionnalités générales et essentielles du tableur Excel.

REF. S-IT0002	 1 jour	 11 mars 2025 21 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

InDesign :

Intro

Objectifs

Étudier les possibilités du logiciel et acquérir les bases nécessaires à la création de documents professionnels : feuillets, dépliants, affiches, newsletters, etc.

Contenu

► Introduction :

- la présentation du logiciel : interface ;
- le principe de fonctionnement par blocs ;
- l'importation de textes et d'images ;
- le principe du « PostScript ».

► Travail sur le texte :

- ajouter du texte, supprimer, copier et déplacer, mettre en forme des caractères ;
- la mise en forme.

► Travail sur les images :

- l'importation d'images ;
- InDesign et Illustrator - Photoshop ;
- la réduction, l'agrandissement et la colorisation.

► Travail sur les blocs :

- la mise en couleur, les relations entre les blocs ;
- ajouter des lignes, des cadres et des cercles ;
- réduire, agrandir, copier et déplacer des formes graphiques.

► Mise en page :

- l'organisation visuelle : les textes et les images ;
- la mise en place de la structure: les règles, les colonnes et les canevas ;
- les maquettes ;
- les marges et les tabulations ;
- les tableaux.

► Les longs documents :

- le plan de montage, les pages gabarits et les pages courantes ;
- le foliotage automatique.

► Impression :

- la mise en forme de la page et le plan de travail ;
- la sortie vers une imprimante, vers un fichier « PostScript » ;
- la séparation des couleurs ;
- la gestion des images et des polices de caractères.

Public cible

Toute personne qui souhaite réaliser des mises en page destinées à une impression professionnelle.

REF. S-IT0019	 2 jours	 20 et 21 mars 2025	 09:00 - 16:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Excel :

Les fonctions et calculs avancés

Objectifs

Approfondir l'utilisation de formules et intégrer des fonctions avancées dans les calculs. Maîtriser les fonctions de type date, test, recherche, statistiques financières et d'extraction de texte ainsi que les calculs matriciels et itératifs.

Contenu

- ▶ Les règles pour les références mixtes.
- ▶ Les priorités des opérateurs.
- ▶ Imbriquer des fonctions.
- ▶ Les fonctions de date et d'heure.
- ▶ Les fonctions mathématiques de base.
- ▶ Quelques fonctions statistiques utiles.
- ▶ Utiliser des fonctions de texte.
- ▶ Les fonctions financières courantes.
- ▶ Les fonctions de recherche et de référence.
- ▶ Les fonctions de bases de données.
- ▶ Les références 3D.
- ▶ Le calcul matriciel.
- ▶ Les options de calcul.
- ▶ Le calcul itératif.

Public cible

Utilisateurs souhaitant intégrer des calculs plus complexes dans les tableaux Excel.

REF. S-IT0006	 1 jour	 25 mars 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Excel :

Les tableaux croisés dynamiques (table pivot) et les outils d'analyse

Objectifs

Maîtriser certains outils puissants de recherche et d'analyse comme les filtres avancés et les tableaux croisés dynamiques, afin de pouvoir simuler correctement différents cas de figure, de rechercher rapidement des solutions et de présenter efficacement des résultats.

Contenu

- ▶ Réaliser les tris avancés et personnalisés.
- ▶ Utiliser des filtres automatiques.
- ▶ Mettre en œuvre des filtres avancés.
- ▶ Créer un tableau croisé dynamique (table pivot).
- ▶ Actualiser les données.
- ▶ Extraire et filtrer des données du tableau croisé dynamique.
- ▶ Modifier la disposition du tableau croisé dynamique.
- ▶ Modifier la fonction de calcul et les paramètres affichés.
- ▶ Grouper les données par tranches ou périodes.
- ▶ Modifier les options du tableau croisé dynamique.
- ▶ Ajouter des champs calculés.
- ▶ Créer et modifier des graphiques croisés dynamiques.
- ▶ Tableaux à entrée simple, double et opérations multiples.

Public cible

Personnes souhaitant se servir efficacement des outils de recherche et d'analyse du tableur.

REF. S-IT0007	 1 jour	 6 mai 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Excel :

Accroître la productivité grâce aux liens et aux macros

Objectifs

Profiter de modèles et de liens pour se familiariser avec les méthodes accélérées de saisie, de calcul, de consultation et d'exploitation des données, maîtriser l'automatisation de tâches courantes et répétitives à l'aide de macros enregistrées, dans le but d'accroître la productivité et de gagner du temps lors de l'utilisation quotidienne d'Excel.

Contenu

- ▶ Les séries de données.
- ▶ Utiliser des noms de cellules.
- ▶ Les options de collage particulier.
- ▶ Créer et modifier des modèles.
- ▶ Ajouter, modifier et supprimer des hyperliens.
- ▶ Lier des feuilles de calcul et des classeurs.
- ▶ Importer des données.
- ▶ Automatiser des tâches répétitives à l'aide de macros enregistrées.

Public cible

Personnes souhaitant faciliter et accélérer leurs travaux quotidiens sur Excel.

REF. S-IT0003	 1 jour	 20 mai 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Java :

Mes premiers pas en programmation

Objectifs

Introduire les concepts de programmation en vue d'un éventuel approfondissement ultérieur. Illustrer les concepts de base par des exercices pratiques.

Contenu

▶ **Les notions de base de la programmation orientée objets :**

- le projet ;
- les classes et les méthodes ;
- les types primitifs ;
- les instructions et les boucles ;
- comparer le contenu d'objets.

▶ **La plateforme de développement : NetBeans :**

- le contenu d'une plateforme de développement ;
- l'aperçu des plateformes ;
- l'installation de Netbeans.

▶ **La création d'une interface graphique :**

- les composants standards ;
- les fenêtres ;
- les événements ;
- la manipulation des composants visuels.

▶ **Les dessins et le graphisme :**

- le canevas « Graphics » ;
- la classe « Color » ;
- la classe « Point ».

Public cible

Personnes intéressées par le développement d'applications informatiques.

REF. S-IT0060	 2 jours	 5 et 6 juin 2025 18 et 19 nov. 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Excel :

Les grands tableaux, la séparation des données, les scénarios et les outils de synthèse

Objectifs

Savoir résoudre les problèmes spécifiques liés aux calculs conditionnels, aux scénarios et à la synthèse de grands tableaux. L'objectif principal de cette formation consiste à maîtriser les outils de consolidation, de simulation, de projection et d'évaluation du tableur.

Contenu

- ▶ Créer, nommer, modifier et supprimer des scénarios.
- ▶ Les rapports de synthèse.
- ▶ Les calculs conditionnels.
- ▶ Les tables d'organisation.
- ▶ Les sous-totaux automatiques.
- ▶ Travailler avec des niveaux hiérarchiques de calcul.
- ▶ Le mode plan.
- ▶ La consolidation de données.
- ▶ La conversion et la séparation de données.
- ▶ Résoudre des problèmes liés aux doublons.
- ▶ La recherche d'un but spécifique.
- ▶ Les tables de données.
- ▶ Se servir du solveur.

Public cible

Personnes souhaitant se servir de manière efficace des méthodes de traitement des grands tableaux Excel.

REF. S-IT0008	 1 jour	 11 novembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Excel :

L'audit, la validation et les outils de contrôle pour le travail collaboratif

Objectifs

Apprendre les possibilités du tableur Excel pour faciliter le partage de données entre plusieurs utilisateurs.

Contenu

- ▶ Les principes de conception de tableaux.
 - ▶ La validation des données.
 - ▶ Préférer les messages aux commentaires.
 - ▶ Utiliser l'audit.
 - ▶ L'utilisation de formulaires.
 - ▶ La révision des documents.
 - ▶ Le suivi des modifications.
 - ▶ Comparer des classeurs.
 - ▶ Fusionner des classeurs.
- ▶ Travailler à plusieurs sur un même fichier.
 - ▶ La protection des cellules, des feuilles et des classeurs.
 - ▶ Les outils de masquage.
 - ▶ Les principes de conception, de validation et de masquage des tableaux ainsi que la préparation, le contrôle et le suivi des manipulations de l'utilisateur.

Public cible

Personnes souhaitant travailler en commun et contrôler les manipulations des autres utilisateurs.

REF. S-IT0005	 1 jour	 9 décembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Excel :

Core and essential features

Objectives

Obtain a global vision of the possibilities of handling the Excel spreadsheet in a professional environment. Participants will also be prepared to participate without difficulty in advanced and specialized courses about the Excel spreadsheet.

Content

▶ Working with sheets:

- open, create and save workbooks;
- select, insert and delete cells;
- data types, series and custom lists;
- replace contents, copy and move cells;
- one level data sort;
- customize options;
- default file locations.

▶ Basic formulas and functions:

- calculating with cells;
- use basic functions in calculations;
- error message significations;
- types of references;
- basic content check with the help of the logical IF function.

▶ Formatting sheets:

- the autoformat tool;
- number and date format;
- font and alignment settings;
- the format painter;
- merge cells;
- borders and special effects.

▶ Creating charts:

- 3 basic chart types;
- add, remove and handle chart elements.

▶ Page layout and printing:

- basic page setup;
- automatic fields in headers and footers;
- print area selection.

▶ Managing workbooks:

- insert, delete, rename, copy and move sheets;
- insert objects and use comments.

Target audience

Anyone who wants to master the general and essential features of Excel or to pass the ICDL certification.

REF. S-IT0002	 1 day	 On demand	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 English	 In-person	 220 €	

CCNA:

Introduction to Networking (module 1 of 3)

Objectifs

Networked systems are the backbone of modern information systems. They are rapidly evolving and adapting to changing infrastructure, consumer and cybersecurity demands.

As networks expand, companies are constantly looking for people with infrastructure network expertise in the fields of computer science, digital technologies, and infrastructure engineering.

This course introduces the architectures, models, protocols, and networking elements that connect users, devices, applications, and data through the Internet and modern computer elements networks including IP addressing and the fundamentals of Ethernet.

Content

Candidates will learn these core skills:

- ▶ Describe the range of network technologies in current use.
- ▶ Experiment with a practical networking environment.
- ▶ Design a simple network addressing scheme.
- ▶ Calculate an address range based on a given scenario.
- ▶ Apply a range of networking concepts.
- ▶ Implement foundational networking technology skills.
- ▶ Build simple LANSs.
- ▶ Perform basic configurations for routers and switches.
- ▶ Implement IP addressing schemes.
- ▶ Develop critical thinking and problem-solving skills using real equipment.
- ▶ Configure and troubleshoot connectivity on a small network using security best practices.

Target audience

Anyone with basic computer skills who wants to learn about the concept, configuration and configuration and maintenance of networks.

REF. CCNA1001	 70 hours	 11 th January to 26 th April 2025	 09:00 - 16:30	 Belval
	 English	 In-person (on Saturdays)	 600 €	

CCNA :

Switching, Routing and Wireless essentials (module 2 of 3)

Objectives

CISCO SWRE (Switching, Routing, and Wireless Essentials) is the second course of the CCNA curriculum which focuses on switching technologies and router operations that support small to medium business networks and covers wireless LAN (WLAN / Wireless Local Area Network) networks and security concepts. Candidates learn key switching and routing concepts. They can perform basic network configuration and troubleshooting, identify and mitigate local area network (LAN) security threats, and configure and secure a basic WLAN.

Content

Candidates will learn these core skills:

- ▶ Know important basic switching and concepts of routing.
- ▶ Work with routers, switches and wireless devices to configure and troubleshoot VLANs, Wireless LANs and Inter-VLAN routing.
- ▶ Build a network infrastructure for a company having one or many branches.
- ▶ Secure your network infrastructure from internal or external attacks using various security techniques for your routers and switchers.
- ▶ Maintain and troubleshoot routers and switches like backup and restore configuration, fix operating system problems and password recovery solutions.
- ▶ Identify and mitigate LAN network security threats.
- ▶ Configure and secure basic wireless LAN.

Target audience

Anyone with computer skills who wants to focus on switching technologies and router operations that support small to medium-sized business networks.

REF. CCNA1002	 70 hours	 3 rd May April to 12 th July 2025	 09:00 - 16:30	 Belval
	 English	 In-person (on Saturdays)	 600 €	

CCNA :

Enterprise Networking, Security and Automation (module 3 of 3)

Objectives

Large enterprises depend heavily on the smooth operation of their network infrastructures. The final course in the CCNA series covers the architecture, security, and operation of an enterprise network, along with introducing the new ways in which network engineers interact with programmable infrastructure.

It covers wide area network (WAN) technologies and quality of service (QoS) mechanisms used for secure remote access along with the introduction of software-defined networking, virtualization, and automation concepts that support the digitalization of networks.

Content

Candidates will learn these core skills:

- ▶ Discover key concepts of software-defined networking, including controller-based architectures and application programming interfaces (APIs).
- ▶ Implement advanced technologies to support a secure and scalable enterprise network architecture.
- ▶ Configure enterprise networks for high availability and optimized performance.
- ▶ Deepen your understanding of virtualization, SDN, and how APIs and configuration management tools enable network automation:
 - set advanced mechanisms and OSPF and EIGRP routing protocols;
 - set parameters on switches via remote access;

- configure, test and maintain VLAN;
- understand the operation and benefits of aggregation links.

▶ Learn to identify cybersecurity threats, mitigate them and enhance network security using access control lists and security best practices:

- configure and troubleshoot the operation of DHCP in IPv4 and IPv6 networks;
- understand the operation and benefits of STP protocol to prevent loops in the network;
- know how to configure and troubleshoot the operation of STP protocol;
- configure and troubleshoot problems in complex networks for IPv4 and IPv6.

▶ Prepare for 200-301 Certification.

Target audience

Anyone with IT skills who wants to focus on architectures and considerations related to designing, securing, operating and troubleshooting enterprise networks.

REF. CCNA1003	 70 hours	 20 th September to 6 th December 2025	 09:00 - 16:30	 Belval
	 English	 In-person (on Saturdays)	 600 €	

Word 2019:

Tipps und Tricks

Zielsetzung

Word Dokumente unter Einsatz von praxisbezogenen Tipps und Tricks professionell gestalten lernen.

Inhalt

- ▶ Schnelle und professionelle Formatierung mit Formatvorlagen.
 - ▶ Seitenformatierungen, Abschnittswchsel, Druckformatierung.
 - ▶ Dokumentvorlagen und Stilvorlagen (Designs, Corporate Identity).
 - ▶ Textbausteine zur schnellen Texterstellung.
 - ▶ Individuelle Symbol- und Menüleisten zur effizienten Arbeit.
 - ▶ Kurztastenkombinationen zur effizienten Arbeit.
 - ▶ Professionelle Tabellen.
- ▶ Nummerierungen, Aufzählungen und Gliederungen.
 - ▶ Import von Inhalten aus anderen Programmen (PowerPoint, Excel u.ä.).
 - ▶ Verweise (Inhaltsverzeichnis, Fußnoten, Zitate und Literaturverzeichnis, Beschriftungen, Index, Rechtsgrundlagenverzeichnis).

Zielgruppe

Alle Unternehmensbereiche, die sofort einsetzbare Tipps und Tricks für einen professionellen Einsatz von Word erhalten möchten.

REF. S-IT0010	 1 Tag	 26. Februar 2025	 09:00 - 16:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Deutsch	 Präsenzkurs	 220 €	

PowerPoint 2019:

Tipps und Tricks

Zielsetzung

Tipps und Tricks, wie Sie im Handumdrehen effiziente, effektvolle und professionelle Präsentationen erstellen.

Inhalt

- ▶ Spannender Aufbau einer Präsentation.
 - ▶ Vorlagen und Designs, Corporate Identity.
 - ▶ Arbeiten mit dem Master als Schablone.
 - ▶ Arbeiten mit Grafiken.
 - ▶ WordArt und SmartArt.
 - ▶ Passende Folienübergänge.
 - ▶ Professionelle Animationen.
- ▶ Videos.
 - ▶ Automatisierungen.
 - ▶ Spannende Bildschirmpräsentationen.
 - ▶ PowerPoint und Sway.

Zielgruppe

Mitarbeiter aus allen Unternehmensbereichen, die lernen möchten, wie sie PowerPoint kreativ, kurzweilig und lebendig nutzen können.

REF. S-IT0016	 1 Tag	 27. März 2025	 09:00 - 16:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Deutsch	 Präsenzkurs	 220 €	



Communication, Marketing, Vente



Kommunikation | Marketing | Verkauf

Communication | Marketing | Sales

Comprendre et réussir sa déclaration douanière

Objectifs

Choisir le bon Incoterm et gérer ses flux internationaux en respect de la réglementation douanière. Comprendre et utiliser les procédures de dédouanement.

Associer et rédiger les documents nécessaires selon ses opérations import-export pour éviter les litiges avec les douanes.

Contenu

► Appréhender le contexte international :

- le cadre international ;
- commerce intra-UE vs. extra-UE ;
- les missions de la douane ;
- la place de la TVA à l'international ;
- l'importance de la sécurité-sûreté.

► Les Incoterms 2010 & 2020 :

- survol de reconnaissance : les bases à savoir ;
- à la découverte des Incoterms CCI 2010 et 2020 ;
- précautions complémentaires ;
- Incoterms & documents à produire ;
- choisir ses Incoterms.

► Maîtriser la déclaration douanière :

- pourquoi dédouaner ?
- qui déclare ?
- déroulement de la procédure de dédouanement ;
- la chaîne documentaire ;
- les 3 éléments clés de la déclaration douanière ;
- le régime douanier ;
- OEA : un statut facilitateur pour la déclaration ;
- bien remplir le DAU.

Public cible

Responsables logistique, commerciaux, gestionnaires import-export ainsi que toute personne intéressée par la matière.

REF. S-CM0027	 1 jour	 23 avril 2025	 09:00 - 17:00	 Classe virtuelle
	 Français	 Classe virtuelle	 220 €	

Les bases du « Design Thinking »

Objectifs

Comprendre les principes du « Design Thinking », introduits par des concepteurs de services expérimentés et des facilitateurs travaillant sur le terrain.

Contenu

► Explorer l'espace des problèmes :

- comment la conception de services peut-elle contribuer à générer des solutions réfléchies pour la nouvelle normalité ?
- aperçu de diverses industries ;
- découverte et définition du problème ;
- comprendre l'utilisateur.

► Explorer l'espace des solutions :

- comment donner un sens aux données collectées ?
- outils de génération d'idées ;
- co-crée de la valeur pour vos utilisateurs.

► Concrétiser les idées :

- prototypage de solutions et planification de l'expérimentation ;
- test avec les utilisateurs (en ligne).

► Mise en place du « Design Thinking » au sein de votre entreprise / organisation :

- business modelling ;
- contribution d'experts de diverses industries.

Public cible

Innovateurs de services et de produits, chefs de projet, membres d'équipes marketing, concepteurs UX, facilitateurs d'apprentissage, éducateurs venant d'entreprises, de start-ups, d'ONGs ou du secteur public.

RÉF. S-CM0032	 1 jour 1/2	 28 janvier et 11 février 2025 4 et 18 juin 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 345 €	

Prospérer localement :

Le futur du commerce à l'ère numérique

Objectifs

Savoir vous positionner dans le commerce local face aux géants mondiaux, trouver votre niche et impacter votre communauté.

Contenu

Lors de cette formation, nous explorerons l'évolution du commerce et élaborerons une stratégie pour vous aider à prospérer localement dans un monde de plus en plus numérique.

Nous faisons face à de grands changements : le pacte vert européen, l'évolution des comportements post-pandémie et la domination des entreprises mondiales. Naviguer dans ce nouveau paysage exige du courage, de l'ouverture d'esprit, de la créativité et des compétences stratégiques aiguisées.

Nous aborderons :

- ▶ L'évolution du commerce.
- ▶ L'importance du ciblage et des valeurs humaines.
- ▶ Le revers de la surconsommation et l'impact économique, écologique et social des biens à bas prix.
- ▶ Le pouvoir du contact humain et de sa qualité.
- ▶ La phygitalisation : Pourquoi et comment combiner les stratégies commerciales physiques et numériques.

Public cible

Toute personne intéressée par la matière.

RÉF. S-CM0039	 1 jour	 3 février 2025 22 septembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Utilisation de l'intelligence artificielle et de ChatGPT

pour améliorer la production de vidéos

Objectifs

Fournir aux participants les connaissances et les compétences nécessaires pour tirer parti de l'intelligence artificielle (IA), en particulier ChatGPT, afin d'améliorer la qualité et la productivité de leurs vidéos.

Contenu

- ▶ Application de l'IA dans la création de contenu vidéo.
- ▶ Introduction à ChatGPT et son fonctionnement appliqué à la création vidéo.
- ▶ Élaboration de scénarios vidéos assistés par l'IA.

Public cible

Les créateurs de contenu vidéo, les professionnels du marketing digital, les entrepreneurs, les consultants, et toute personne intéressée par l'amélioration de la qualité et productivité des vidéos grâce à l'IA.

REF. S-CM0035	 1 jour	 10 février 2025 23 septembre 2025	 08:30 - 17:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Créer mon premier site web

Objectifs

Mettre en place son premier site web en utilisant un outil de Web Content Management (Wordpress). Le cours est basé sur des exercices pratiques et le participant aura créé une ébauche de son premier site Web en fin de séminaire.

Contenu

► Choix de l'outil de gestion du contenu du site web :

- les critères de choix ;
- sélectionner le meilleur outil pour mon utilisation.

► Notion de base de la gestion d'un site web :

- le nom de domaine ;
- les pages ;
- les blogs ;
- la page d'accueil ;
- les menus ;
- les liens ;
- le compte et l'administration.

► Approche de structuration du site web :

- créer son logo ;
- le type de base du site (blog, online-store, société, études,...) ;
- choisir les couleurs de base et la forme du site ;
- rajouter des images ;
- faire un plan des pages.

► Sécurité et protection des données privées :

- les droits d'auteur ;
- la législation sur la protection des données privées.

Public cible

Personnes novices souhaitant développer leur premier site web.

REF. S-CM0022	 1 jour	 4 mars 2025 8 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Boostez votre succès commercial avec un avantage stratégique

Objectifs

Être équipé des outils nécessaires pour inspirer vos clients avec un message mémorable et percutant.

Contenu

Les meilleurs commerciaux se distinguent par un mélange de compétences techniques et relationnelles. Que vous vendiez un produit ou un service, maîtriser l'art d'inspirer vos clients et de créer une connexion personnelle sont des qualités essentielles pour réussir.

Le métier de commercial est une profession à part entière et nécessite un savoir-faire spécifique. Nous quittons souvent le système scolaire sans avoir acquis cette expertise cruciale, bien qu'elle soit vitale pour le succès d'une entreprise dans un environnement en constante évolution :

- ▶ Définir votre USP.
- ▶ Identifier votre positionnement unique sur le marché.
- ▶ Élaborer l'histoire de votre marque.
- ▶ Inspirer vos clients en utilisant la stratégie du Cercle d'Or.

Public cible

Toute personne intéressée par la matière.

REF. S-CM0037	 1 jour	 10 mars 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

La communication digitale pour créer de l'engagement et générer de « awareness »

Objectifs

- Choisir la meilleure stratégie de contenu : un nouveau modèle de contenu ; produire des contenus ; diffuser son contenu.
- Exploiter la diversité des formats de communication.
- Faire du client un ambassadeur de marque.
- Intégrer du « growth hacking » dans votre stratégie de contenu.

Contenu

- ▶ Le contexte et toutes les notions clés du monde digital.
- ▶ Introduction aux analytics.
- ▶ Positionner favorablement votre offre / marque sur les moteurs de recherche.
- ▶ Les noms de domaine.
- ▶ Savoir calculer le CPM (coût pour mille impressions).
- ▶ Le placement du produit.
- ▶ Les slogans et mots contagieux.
- ▶ Augmenter sa visibilité grâce aux formats display.

Public cible

Toute personne souhaitant comprendre et développer ses connaissances en communication digitale et réseaux sociaux.

RÉF. S-CM0011	 1 jour	 Sur demande	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Marketing de l'innovation produit / service :

découvrez votre capacité à innover par une méthode complète intégrant le « Design Thinking »

Objectifs

- Appliquer la méthode « design thinking » par un travail en mode hackathon en groupe de plusieurs personnes sur un projet d'innovation produit / service (choix du secteur ou du produit / service).
- Mettre en pratique les acquis et connaissances sur un secteur d'activité, une problématique.
- Reconnaître et utiliser des techniques d'innovation d'un point de vue pratique sur un cas de produit / service.
- Apprendre à travailler en équipe.

Contenu

- ▶ Fondamentaux sur l'innovation et la démarche stratégique ; pourquoi la démarche d'innovation est-elle si importante ?
- ▶ Le lien entre l'innovation et la stratégie : ancrer la démarche d'innovation et d'idéation dans un cadre stratégique.
- ▶ Exploration dans un cadre stratégique et en lien avec le macroenvironnement et les marchés.
- ▶ Utilisation d'outils de collecte insights d'études de marché pour construire votre connaissance pour définir le concept d'innovation.
- ▶ Qu'est-ce qu'un concept d'innovation et, apprendre à bien le définir.
- ▶ Qu'est-ce que la proposition de valeur de votre projet avec ses éléments de valeur ?
- ▶ Utilisation de la méthode « design thinking » et l'intelligence collective lors des phases d'idéation, de test et de définition du projet d'innovation sur un produit / service.
- ▶ Comment construire votre Benchmarking fonctionnel des acteurs concurrents directs pour améliorer votre proposition de valeur.
- ▶ Sensibilisation aux techniques de comportements du consommateur (behaviorisme, nudge, biais cognitifs...) pour s'intéresser à la psychologie de vos cibles.
- ▶ Construction d'une étude qualitative pour mener des entretiens qualitatifs pour tester et apprendre de ses personas et de son concept d'innovation.
- ▶ Recherche en mode « brainstorming » des cas d'usages, les User Stories, « Jobs to Be Done », pour construire le Backlog complet du projet.

Public cible

Toute personne travaillant au développement de produits / services aussi bien dans les domaines des nouvelles technologies que des industries plus traditionnelles, ainsi que toute autre personne souhaitant développer sa capacité d'innovation.

REF. S-CM0019	 2 jours	 Sur demande	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Vente pour non-commerciaux :

Les fondamentaux pour partir gagnant

Objectifs

Réaliser l'ensemble d'un cycle de vente de façon structurée en utilisant les principes et les techniques proposés.

Contenu

► Les fondamentaux en communication :

- le verbal ;
- le para-verbal ;
- le non-verbal.

► Les 6 typologies de clients (SONCAS) :

- sécurité ;
- orgueil ;
- nouveauté ;
- confort ;
- argent ;
- sympathie.

► Les 4 étapes clefs de la vente :

- contacter ;
- connaître ;
- convaincre ;
- conclure.

Public cible

Toute personne sans expérience commerciale qui souhaite maîtriser les bases de la vente.

RÉF. S-CM0029	 1 jour	 3 juin 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Fondamentaux du Marketing Digital et initiation à l'IA générative pour le Marketing Produit

Objectifs

- Maîtriser les notions clés et concepts du digital.
- Connaître les bases du panorama des acteurs et des grands principes business du marketing digital.
- Avoir les bases sur l'IA générative.
- Avoir les clés pour exploiter au mieux les capacités de votre IA générative dans le cadre d'une stratégie marketing produit.
- Pouvoir donner vos feedbacks sur les besoins, les cas d'usages et les questions de vos clients sur l'IA générative.

Contenu

- ▶ Connaître les bases du panorama des acteurs et des grands principes du marketing digital.
- ▶ Exploiter la donnée pour vos campagnes.
- ▶ Mesurer et définir vos KPIs (Key Performance Indicators).
- ▶ Développer sa visibilité sur les moteurs de recherche.
- ▶ Définir tous les attributs de votre marque (dépôt de noms de marque, noms de domaine, réseaux sociaux).
- ▶ Savoir calculer les CPM (Cost Per Mille Impression / Coût pour Mille Impressions).
- ▶ Comprendre l'opportunité du placement de produit.
- ▶ Définir vos slogans et mots contagieux pour plus d'impact dans votre communication.

Public cible

Tout public.

REF. S-CM0016	 2 jours	 11 et 25 juin 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Au-delà du service :

l'impact de la cerise sur le gâteau dans la relation client

Objectifs

- Améliorer le service client.
- Augmenter le bouche-à-oreille.
- Augmenter votre satisfaction au travail.
- Stimuler la croissance de l'entreprise.

Contenu

Dans un monde saturé d'options, se démarquer exige beaucoup plus que des prix compétitifs. Apprenez à transformer chaque client en un fervent défenseur de votre marque.

Dans un marché hautement compétitif, se démarquer repose sur la capacité à transformer les clients en ambassadeurs enthousiastes, prêts à promouvoir votre marque grâce au bouche-à-oreille, l'outil le plus puissant de votre marketing. Le facteur clé : l'excellence du service client :

- ▶ La magie de la cerise sur le gâteau.
- ▶ Stratégies et méthodes essentielles.
- ▶ Outils et techniques pour améliorer la qualité du service.
- ▶ Création d'une culture entièrement axée sur le client.

Public cible

Toute personne intéressée par la matière.

RÉF. S-CM0038	 1 jour	 16 juin 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Réagir aux réclamations des clients et aux conflits

Objectifs

Reconnaître les situations conflictuelles avec les clients et adopter une posture bienveillante.

Être en mesure de prêter attention au langage non-verbal, d'employer une communication adéquate et de répondre aux objections commerciales.

Contenu

- ▶ **L'impact de la satisfaction et de l'insatisfaction des clients.**
- ▶ **Les réclamations :**
 - fondées ;
 - non-fondées.
- ▶ **L'importance d'utiliser une communication adéquate.**
- ▶ **Les objections commerciales :**
 - les raisons ;
 - le traitement ;
 - les techniques ;
 - transformer les objections en opportunités.
- ▶ **La gestion des émotions.**
- ▶ **Astuces et recommandations.**

Public cible

Toute personne en contact avec des clients externes et/ou internes.

REF. S-CM0010	 1 jour	 9 juillet 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Négocier avec succès en mode win / win

Objectifs

Être capable d'aborder une négociation commerciale avec le principe gagnant-gagnant, à condition d'utiliser les principes et les techniques proposés.

Contenu

► Les fondamentaux de la négociation :

- la préparation ;
- les 3 étapes ;
- les 5 règles.

► La négociation win/win :

- la définition ;
- les 3 postures.

► Les 2 techniques win/win :

- l'empathie ;
- BATNA.

► Les 3 outils win/win :

- la créativité ;
- les critères objectifs ;
- savoir dire non.

Public cible

Commerciaux qui souhaitent mener une négociation commerciale avec méthode et efficacité.

RÉF. S-CM0031	 1 jour	 15 septembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

L'utilisation du neuromarketing en vidéo

Objectifs

Donner aux participants les compétences nécessaires pour utiliser les bases du neuromarketing dans la création de vidéos en ligne, afin d'influencer positivement le comportement d'achat de leur public cible et d'améliorer leurs stratégies de vente en marketing vidéo.

Contenu

- ▶ Comprendre les principes fondamentaux du neuromarketing et leur application dans la création de vidéos en ligne.
- ▶ Maîtriser les techniques pour captiver l'attention du public et influencer positivement son comportement d'achat.
- ▶ Apprendre à concevoir et produire des vidéos percutantes en utilisant des éléments de neuromarketing.
- ▶ Apprendre à analyser, influencer et interpréter les réactions de son audience.

Public cible

Les créateurs de contenu vidéo, les professionnels du marketing digital, les entrepreneurs, les consultants, et toute personne cherchant à mieux comprendre l'influence de la vidéo en ligne pour développer son activité et booster son chiffre d'affaires.

RÉF. S-CM0034	 ½ jour	 24 novembre 2025	 13:30 - 17:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Thriving locally:

The future of commerce in a digital age

Objectives

Know how to position local commerce as a strong alternative to global giants, find your niche, and effectively impact your community.

Content

In this workshop, we'll explore the evolution of commerce and craft a forwardlooking strategy to help you thrive locally in an increasingly digital world.

We're facing major changes: the European Green Deal, evolving post-pandemic consumer behavior, and global corporate dominance. Navigating this new landscape demands courage, open-mindedness, creativity and sharp strategic skills:

- ▶ A journey through commerce and the possible next steps.
- ▶ The power of targeting and values.
- ▶ The other side of overconsumption and low-price goods from an economic, ecological and social perspective.

- ▶ The power of human touch and quality.
- ▶ Phygitalization: why and how to blend physical and digital commercial strategies.

Target audience

Anyone interested in the subject.

REF. S-CM0039	 1 day	 10 th February 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 English	 In-person	 220 €	

Boost your sales with a strategic edge

Objectives

You'll be equipped with the tools to inspire your clients with a memorable and impactful message.

Content

Top salespeople excel with a specific blend of soft and hard skills. Whether you're selling a product or a service, mastering the art of client inspiration and personal connection is key to success.

Sales are a distinct profession requiring a specific know-how. We often leave the school system without acquiring this crucial knowledge, even though it's vital for a company's success in a constantly evolving environment:

- ▶ Define your USP.
- ▶ Identify your distinct market positioning.
- ▶ Craft your brand story.
- ▶ Inspire clients using the Golden Circle strategy.

Target audience

Anyone interested in the subject.

RÉF. S-CM0037	 1 day	 17 th March 2025 13 th October 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 English	 In-person	 220 €	

Product/Service Innovation Marketing training:

discover your ability to innovate through a comprehensive method integrating "Design Thinking"

Objectives

- Apply the "design thinking" method through hackathon-style group work on a product / service innovation project (choice of sector or product / service).
- Put in practice your knowledge and skills into practice in a sector of activity or a problem.
- Recognize and use innovation techniques from a practical perspective on a product/service case.
- Learn to work in a team.

Content

- ▶ Fundamentals of innovation and strategic approach; why is the innovation approach so important?
- ▶ The link between innovation and strategy: anchoring the innovation and ideation approach in a strategic framework.
- ▶ Exploration within a strategic framework and in connection with the macro-environment and markets.
- ▶ Use of market research insight collection tools to build your knowledge to define the innovation concept.
- ▶ What is an innovation concept and how to define it well?
- ▶ What is the Value Proposition of your project with its Value elements?
- ▶ Use of the "design thinking" method and collective intelligence during the ideation, testing, and definition phases of the innovation project on a product/service.
- ▶ How to build your functional benchmarking of direct competitors to improve your value proposition.
- ▶ Awareness of consumer behavior techniques (behaviorism, nudge, cognitive biases...) to understand the psychology of your targets.
- ▶ Construction of a qualitative study to conduct qualitative interviews to test and learn from your Personas and your innovation concept.
- ▶ Brainstorming mode research of use cases, User Stories, "Jobs to Be Done", to build the complete project Backlog.
- ▶ Implementation of all elements of positioning and differentiation strategies with 4 essential questions to address:
 - value promise;
 - positioning;
 - market potential;
 - competitive field.

Target audience

Anyon development in both the fields of new technologies and more traditional industries, as well as any other person wishing to develop their capacity for innovation.

REF. S-CM0019	2 days	6 th and 16 th may 2025	09:00 - 17:00	LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	English	In-person	440 €	

Beyond service:

the impact of going the extra mile in customer care

Objectives

- Enhance customer service.
- Generate a positive word of mouth.
- Boost job satisfaction.
- Drive business growth.

Content

In a world saturated with options, standing out requires more - if not something completely different - than competitive pricing. Learn how to transform every client into a passionate advocate and unlock the full range of benefits that follow, including your personal satisfaction in your work.

In a highly competitive market, distinguishing yourself depends on transforming customers into enthusiastic ambassadors who promote your brand through word-of-mouth - the most powerful tool in marketing.

The key factor: exceptional customer service:

- ▶ The magic of the Extra Mile.
- ▶ explore the impact of exceeding clients' expectations.
- ▶ Core strategies and methods.
- ▶ Tools and techniques to enhance service quality.
- ▶ Building a 100% customer-centric culture.

Target audience

Anyone interested in the subject.

RÉF. S-CM0038	 1 day	 30 th June 2025 1 st December 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 English	 In-person	 220 €	

Reels :

Kurzvideos erstellen und teilen

Zielsetzung

Die auf Instagram und Facebook beliebten Reels sind kurze, dynamische Clips, die mit einer Länge von 15 bis 60 Sekunden nicht nur der humorvollen Unterhaltung dienen – auch Unternehmen setzen Reels gezielt zu Marketingzwecken ein und das erfolgreich. Die Reichweite, die durch Reels erzielt wird, ist hoch und das ganz ohne Werbekosten. Der Kreativität sind keine Grenzen gesetzt: Challenges, Tutorials und Lifestyle-Themen eignen sich nicht nur für die Angebotskommunikation, sondern bieten auch ideale Möglichkeiten für ein Personal Branding.

- Die Teilnehmer:innen kennen die aktuellen Reels-Trends und entwerfen erste individuelle Reel-Ideen für ihr Business.
- Sie können eine Reel-Strategie aufsetzen, um das Video-Format zielführend für ihre Zwecke zu nutzen.

Inhalt

- ▶ Das Optimum aus dem Smartphone rausholen: Tipps und Tricks für die Aufnahme.
- ▶ Video-Erstellung für Social Media leicht gemacht.
- ▶ Einstellungen, um aussagekräftige Social Media Clips zu produzieren.
- ▶ Hands on: Erstellung von Reels.
- ▶ Passende Musik, Sounds und Bilder für Reels finden.
- ▶ Videocontent selber produzieren.
- ▶ Eigene Filme für verschiedene Plattformen schneiden.
- ▶ Videopositionierung: Wie wichtig sind Text, Hashtag und Positionierung, um langfristig erfolgreich zu sein?

Zielgruppe

Jeder, der eine Möglichkeit sucht um seine Sichtbarkeit in den sozialen Medien zu erhöhen und mit seiner Zielgruppe zu interagieren.

REF. S-CM0040	 ½ Tag	 26. Februar 2025	 10:00 - 16:00	 Virtuelles Klassenzimmer
	 Deutsch	 Virtuelles Klassenzimmer	 125 €	

Erfolgreiches Marketing

Zielsetzung

Die Teilnehmer erhalten Grundlagen für ein erfolgreiches Marketing Management, unter Betrachtung der digitalen Sichtbarkeit und lernen die wichtigen Marketing-Kanäle kennen. Es werden gemeinsam Ideen und Handlungsempfehlungen, sowie ein Marketingaktionsplan erarbeitet, der direkt und praxisorientiert in die Tat umgesetzt werden kann!

Inhalt

▶ Marketing Grundlagen:

- Management, Strategie und Positionierung.

▶ Einfluss einer crossmedialen Betrachtungsweise des Marketings:

- Digitalisierung-, Print-, Web- und Social-Media;
- Analyse der Stärken und Schwächen;
- Kernkompetenzen erkennen und in der Marketingkommunikation positiv nutzen;
- Schwächen erkennen und bewerten;
- Verbesserungsmaßnahmen definieren und umsetzen.

▶ Mögliche Werkzeuge ergebnisorientiert einsetzen (Digitalisierung):

- Ist mein Webauftritt aktuell und DSGVO-konform und was muss beachtet werden? (gesetzliche Anforderungen seit Mai 2018)
- Interessentengewinnung, Kontaktdaten über Social-Media;
- Imageaufbau und Digitale Sichtbarkeit.

▶ Erfolg nachhaltig planen:

- Einen Jahresmarketingplan erstellen;
- Maßnahmen step by step umsetzen;

▶ Praxisteil.

▶ Brainstorming und kreativer Austausch potentieller Marketingideen und deren Umsetzung.

Zielgruppe

Führungskräfte, Mitarbeiter aus Vertrieb, Marketing und Produktmanagement, sowie jeder der eine solide Grundlage für ein erfolgreiches Marketing schaffen möchte.

REF. S-CM0003	 1 Tag	 9. April 2025 15. Oktober 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Deutsch	 Präsenzkurs	 220 €	

Social Media Videos für PR und Marketing:

Aussagekräftige Clips selbst produzieren

Zielsetzung

Lernen Sie wie man Videos mit der Handykamera selbst erstellt und welches Zusatzzubehör sinnvoll ist.

Inhalt

- ▶ Grundlagen "Filmen mit dem Smartphone" und Zubehör.
- ▶ Welche Bilder drehe ich um mit wenig Aufwand einen fertigen Film zu haben?
- ▶ Das perfekte Foto - mein Einstieg in die Filmwelt.
- ▶ Das Interview - Wie gestalte ich eine Gesprächssituation?
- ▶ Grundlagen Licht und Ton.
- ▶ Hilfreiche Apps zum Filmen.

Zielgruppe

Redakteure, die kleinere Videoproduktionen selbst durchführen und alle, die wissen wollen, wie man Videos mit der Handykamera selbst erstellt.

REF. S-CM0009	 ½ Tag	 11. Juni 2025	 10:00 - 16:00	 Virtuelles Klassenzimmer
	 Deutsch	 Virtuelles Klassenzimmer	 125€	

Développement personnel / professionnel



Persönliche / berufliche Entwicklung

Personal / professional development

Captiver l'auditoire lors de la prise de parole en public

Objectifs

Être capable de prendre la parole en public de façon structurée, avec impact et sérénité, à condition d'utiliser les principes et les techniques proposés.

Contenu

▶ Les 4 outils du para-verbal :

- la respiration ;
- l'articulation ;
- la ponctuation ;
- l'intonation.

▶ Les 4 outils du non-verbal :

- la posture ;
- la gestuelle ;
- le regard ;
- le sourire.

▶ Les 3 principes :

- convaincre ;
- s'adapter ;
- susciter l'adhésion.

Public cible

Toute personne qui souhaite être à l'aise dans la prise de parole en public.

REF. S-DP0033	 1 jour	 7 janvier 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

L'intelligence émotionnelle :

pour améliorer ses relations professionnelles et son quotidien

Objectifs

- Mettre en lumière l'utilité d'avoir une intelligence émotionnelle élevée.
- Identifier les caractéristiques qui font d'un salarié un individu performant.
- Se servir de l'intelligence émotionnelle tournée vers soi et vers autrui pour prévenir du conflit négatif.
- Explorer les différentes sphères de vie afin de mettre en place des actions pour s'améliorer dans son quotidien.

Contenu

- ▶ Introduction à l'intelligence émotionnelle.
- ▶ La palette des émotions.
- ▶ Améliorer la maîtrise de soi à l'aide de l'intelligence émotionnelle.
- ▶ L'intelligence émotionnelle au service de la communication.
- ▶ Apprendre à gérer les réactions émotionnelles de son interlocuteur.
- ▶ Vers l'épanouissement personnel dans chacune des sphères de la vie.

Public cible

Toute personne intéressée par la matière.

REF. S-DP0047	 1 jour	 12 février 2025 19 juin 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Le télétravail au Luxembourg :

cadre légal, enjeux et bonnes pratiques

Objectifs

- Connaître le cadre juridique du télétravail et les restrictions au télétravail pour les travailleurs frontaliers.
- Prendre conscience des opportunités et des risques de la réglementation du télétravail pour les salariés et les entreprises ainsi que son impact sur la santé et le bien-être des salariés.

Contenu

- ▶ Le télétravail : de quoi parle-t-on ?
- ▶ Le télétravail au Luxembourg : volet juridique.
- ▶ Le télétravail au Luxembourg en chiffres.
- ▶ Les opportunités et risques du régime de télétravail pour les salariés et les entreprises.
- ▶ Les répercussions du télétravail sur la santé et le bien-être des travailleurs.
- ▶ Le problème de l'infobésité et comment y faire face.
- ▶ Bonnes pratiques : s'organiser efficacement pour mieux travailler à distance.

Public cible

Professionnels de la gestion des RH, délégués du personnel et télétravailleurs.

REF. S-DP0026	 ½ jour	 11 mars 2025 7 octobre 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Prendre sa place dans son équipe

Objectifs

Chaque collaborateur est responsable d'un certain nombre de tâches qu'il doit mener à bien pour atteindre ses objectifs individuels, mais aussi pour réaliser les objectifs collectifs de son équipe.

Contenu

- ▶ Formaliser la perception de sa place et de la place de chacun des membres dans son équipe.
 - ▶ Représenter la qualité des relations interpersonnelles présentes explicitement et implicitement entre les différents membres de son équipe.
 - ▶ Repérer les jeux de pouvoir parallèles au pouvoir hiérarchique et apporter une réponse pour se positionner en se respectant.
 - ▶ Structurer et restructurer symboliquement les liens positifs et/ou contraignants.
- ▶ Revenir sur les attentes qui étaient les siennes au début de sa carrière professionnelle, cerner clairement ses attentes pour le futur et identifier les attentes déposées sur ses collègues et sur son responsable d'équipe.
 - ▶ Définir les actions nécessaires à poser pour satisfaire ses attentes et trouver un équilibre cohérent et satisfaisant.
 - ▶ Améliorer sa capacité à prendre sa place et à s'intégrer à un organigramme existant.

Public cible

Tout public.

REF. S-DP0031	 1 jour	 18 mars 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Gagner en efficacité professionnelle en limitant les comportements néfastes

Objectifs

- Identifier et comprendre les deux faces du perfectionnisme : sain vs. malsain.
- Être flexible en développant de nouvelles façons d'agir pour être plus fort mentalement.
- Développer des stratégies propres dans le but d'améliorer sa façon d'aborder son travail.
- Connaître les principes fondamentaux d'un mode de vie sain.
- Anticiper les maux du quotidien à l'aide de méthodes accessibles à tous.

Contenu

- ▶ Re-découvrir la notion de perfectionnisme.
- ▶ Distinguer le concept de « résilience » face à la « force mentale ».
- ▶ L'état d'esprit de développement face à « l'état d'esprit fixe ».
- ▶ Outils pour gagner en efficacité professionnelle.
- ▶ Comment éviter les maux de tête à l'aide d'une bonne hydratation et alimentation.

Public cible

Toute personne intéressée par la matière.

REF. S-DP0048	 1 jour	 27 mars 2025 9 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Apprendre à surfer sur la vague :

Les fondamentaux de la motivation

Objectifs

Apprendre à transmettre sa passion. Mettre en place des stratégies pour booster sa motivation personnelle. Motiver et influencer son entourage avec bienveillance, éthique et professionnalisme.

Contenu

- ▶ Qu'est ce que le transfert motivationnel ?
- ▶ Comment développer 10 aptitudes du manager motivant ?
- ▶ Découvrir comment définir une vision et fixer des objectifs afin de vous donner les moyens de réussir.
- ▶ S'approprier les atouts d'une communication positive : le pouvoir de la persuasion bienveillante.

Public cible

Personnes souhaitant comprendre les fondamentaux de la motivation.

REF. S-DP0007	 1 jour	 31 mars 2025 12 novembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Soyez proactif(ve) pour mieux vous organiser

Objectifs

- Être capable d'identifier des actions proactives dans son environnement professionnel.
- Savoir prendre des initiatives dans un cadre de référence donné.
- Travailler sa capacité à visualiser pour anticiper les actions et les situations difficiles.

Contenu

► La proactivité - définition :

- origine de la proactivité ;
- réactivité versus proactivité ;
- les conséquences positives de la proactivité.

► Développer sa proactivité :

- avoir une approche proactive au travail : oser dire et oser demander ;
- savoir dire non lorsque c'est nécessaire ;
- s'appuyer sur ses qualités et ses réussites pour prendre confiance en soi ;
- distinguer initiative, prise de décision et autonomie ;
- connaître son champ d'action.

► Travailler de manière proactive avec son manager et l'équipe pour favoriser une organisation efficace :

- les working styles ;
- comprendre son mode de fonctionnement : identifier ses plus-values ;
- s'adapter à son manager et anticiper ses besoins : être force de proposition ;
- savoir écouter activement ;
- savoir reformuler à l'oral et à l'écrit.

Public cible

Personnes souhaitant développer leur proactivité.

REF. S-DP0036	 ½ jour	 22 avril 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Dépasser les différences et réussir ensemble

Objectifs

Apprendre à être à l'aise dans la différence.

Comprendre et intégrer les différences au sein des équipes pour mobiliser les ressources et réussir ensemble.

Contenu

- ▶ Identifier les principales différences qui sont sources de divergences, de tensions et de perte d'efficacité (modèle du T.O.C. de Philippe Rosinski).
- ▶ Rechercher les forces et faiblesses de chaque préférence.
- ▶ Se situer de manière confortable dans sa préférence.
- ▶ Mettre en place des échanges relationnels sains et appropriés en tenant compte de la diversité.
- ▶ Éviter les 4 pièges relationnels défavorables à des relations respectueuses et constructives (selon les travaux du Dr. Milton Bennet).
- ▶ Aborder sereinement les désaccords et tensions inhérents aux confrontations de points de vue.
- ▶ Favoriser la rencontre avec l'autre dans la diversité.
- ▶ Accompagner le changement avec tact et respect en tenant compte des différences de personnalités.

Public cible

Tout public.

REF. S-DP0032	 1 jour	 24 avril 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Mieux communiquer en toutes circonstances

Objectifs

Améliorer ses pratiques en matière de communication, augmenter son pouvoir d'influence et sa force de conviction, être plus à l'aise dans la relation avec les autres, atténuer les situations de tension, gérer ses émotions et celles des autres.

Contenu

► Connaître les fondamentaux de la communication interpersonnelle :

- le schéma de principe et les composantes ;
- les enjeux personnels et collectifs d'une bonne communication ;
- les caractéristiques verbales et non verbales ;
- les canaux de communication à privilégier.

► Développer ses compétences relationnelles pour l'intérêt général :

- mieux comprendre les autres : faire preuve d'empathie et pratiquer l'écoute active ;
- développer son intelligence émotionnelle : contrôler ses émotions et appréhender celles des autres ;
- avoir confiance en soi, s'affirmer tout en respectant l'intégrité de l'autre ;
- adapter sa communication en fonction des interlocuteurs et des situations.

► Utiliser les principes de l'analyse transactionnelle :

- reconnaître les états du « Moi » et leur influence au quotidien ;
- identifier les transactions dans les échanges interpersonnels ;
- donner et recevoir des signes de reconnaissance grâce aux positions de vie +/-.

Public cible

Commerciaux, dirigeants, formateurs, personnel administratif, personnel en contact avec le public.

REF. S-DP0001	 1 jour	 25 avril 2025 12 septembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

La gestion du temps et des priorités

Objectifs

Acquérir des méthodes et astuces pour améliorer la gestion des priorités, ainsi que planifier ses activités et ses journées.

Contenu

- ▶ La gestion du temps : les avantages.
 - ▶ Les cycles d'efficacité et les lois du temps.
 - ▶ Identifier les activités chronophages et limiter les interruptions.
 - ▶ Identifier et gérer ses priorités.
 - ▶ Organiser, planifier et déléguer.
- ▶ Les méthodes, les outils et les astuces pour mieux gérer son temps.
 - ▶ Analyser sa propre gestion du temps (auto-diagnostic) et mettre en place un plan d'action personnalisé afin d'optimiser son capital-temps.

Public cible

Collaborateurs qui souhaitent améliorer leur organisation de travail et optimiser leur gestion du temps.

REF. S-DP0019	 1 jour	 28 avril 2025 16 décembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Et si on passait par là ... ?

Libérez votre génie intérieur

Objectifs

Aborder la vie sous de nouveaux angles et générer des idées innovantes.

Contenu

Les comportements non créatifs sont appris et peuvent être désappris.

Découvrez les stratégies pour exploiter votre potentiel créatif et appliquez-le dans votre vie quotidienne.

La créativité est une compétence cruciale recherchée sur le marché de l'emploi (*LinkedIn*). Dans un monde de plus en plus standardisé, où l'IA reprend progressivement des tâches routinières, la créativité humaine est essentielle pour se différencier et réussir.

- ▶ 10 habitudes éprouvées pour développer un esprit créatif.
- ▶ 6 outils pratiques pour développer efficacement votre pouvoir créatif.
- ▶ 5 disciplines clés pour porter ce pouvoir à un niveau supérieur.

Public cible

Toute personne intéressée par la matière.

REF. S-DP0046	 1 jour	 5 mai 2025 21 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Alléger sa charge mentale

Objectifs

- Apprendre à avoir un regard à 360° pour organiser sa vie sans se perdre.
- Savoir prendre en considération son quotidien et les leviers de changement possibles.
- Comprendre l'importance de l'assertivité et sa mise en pratique au quotidien.

Contenu

► La charge mentale - prendre soin de soi et de son capital énergie :

- Worklife Balance (travaux de Frederic Hudson) comprendre les domaines de vie et ce qui permet leur épanouissement ;
- le lien entre activités et énergie : la charge mentale c'est quoi ?
- du stress au burn out, les indicateurs clés. À quoi faire attention ?

► Séance de Mindfulness pour apprendre à prendre du recul :

- la gestion des émotions - les apprivoiser ;
- que feriez-vous si vous n'aviez pas peur ?
- une émotion c'est quoi ? quelle utilité ?
- des pistes pour les réguler (néocortex, cohérence cardiaque).

► L'assertivité au quotidien - lever le syndrome de l'imposteur :

- cultiver son assertivité ;
- connaître les comportements assertifs ;
- comment développer son assertivité : les clés pour oser / s'affirmer ;
- l'assertivité dans le cadre professionnel (adaptation et flexibilité) ;
- assumer d'être la personne que l'on est (posture, habillement...);
- soigner son image de marque ;
- se fixer des objectifs.

Public cible

Toute personne intéressée par la matière.

REF. S-DP0044	 1 jour	 2 juin 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

La délégation ou l'art de responsabiliser

Objectifs

Apprendre à responsabiliser ses collaborateurs en leur apprenant de nouveaux outils, afin de les motiver et de les accompagner dans leur développement professionnel. Une délégation réussie est un véritable outil de motivation et de pérennité pour une entreprise. Elle permet également de favoriser le développement des compétences et d'accompagner ses collaborateurs vers plus d'autonomie.

Contenu

- ▶ Identifier les avantages de la délégation dans son contexte.
 - ▶ Définir le cadre de la délégation et les règles de fonctionnement.
 - ▶ Lever les freins liés à la délégation : accompagner, faire confiance.
 - ▶ Clarifier les missions parmi l'ensemble de ses activités.
 - ▶ Préparer la délégation : traduire la mission en objectifs.
 - ▶ Développer l'autonomie et les compétences de ses collaborateurs.
- ▶ Donner des feedbacks réguliers et efficaces.
 - ▶ Négocier les modalités de suivi de la délégation : entretiens, informations régulières.
 - ▶ Corriger les erreurs, mesurer les écarts entre les attendus et les résultats obtenus.
 - ▶ Valoriser les succès pendant et à l'issue de la délégation.
 - ▶ Évaluer la réussite de la mission : la roue de la délégation.

Public cible

Managers souhaitant accompagner avec efficacité leurs collaborateurs.

REF. S-DP0021	 1 jour	 3 juin 2025 2 décembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Comment retrouver confiance en soi ?

Objectifs

- Comprendre, grâce à une introspection et à partir de différents exercices, comment la confiance en soi peut être retrouvée durablement.
- Proposer aux participants des outils et des méthodes adaptés à chacun et facilement utilisables.

Contenu

► Qu'est-ce que la confiance en soi ?

- la confiance en soi ;
- l'estime de soi.

► Savoir évaluer son niveau de confiance en soi :

- mes points forts ;
- mes points à améliorer.

► Maîtriser les freins qui empêchent la confiance en soi :

- quels sont les freins qui me bloquent face à un défi, un challenge, un individu, etc ?
- identifier ces "freins".

► Pourquoi la "peur de l'échec" ?

- identifier les différentes "peurs" qui empêchent mes ambitions de se réaliser.

► Apprendre à dire "non" :

- pourquoi ai-je peur de dire "non" à quelqu'un ?
- comprendre pourquoi je n'ose pas dire "non" ;
- méthode pour savoir dire "non" en toute quiétude.

► Apprendre les méthodes efficaces qui vont me permettre de ne plus céder facilement :

- ne plus se laisser "envahir" par autrui.

► Être moi :

- se sentir bien en société, être à l'aise face à autrui ;
- être conscient de ma valeur et de mon potentiel ;
- faire le bilan.

Public cible

Toute personne intéressée par la matière.

REF. S-DP0008	 2 jours	 5 et 6 juin 2025 4 et 5 décembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentie	 440 €	

Valoriser la diversité au service de la réussite en entreprise

Objectifs

- Comprendre les fondements de l'interculturalité.
- Acquérir des compétences pratiques pour gérer l'interculturalité en entreprise.

Contenu

► Interculturalité en entreprise : de quoi parlons-nous ?

- la définition ;
- l'importance de la gestion des différences culturelles dans un environnement professionnel diversifié.

► L'univers des dimensions culturelles :

- l'exploration des différentes dimensions culturelles ;
- l'impact de ces dimensions sur les comportements et les interactions en entreprise.

► L'inclusion culturelle : paramètre indispensable pour mieux collaborer :

- la définition : quand parle-t-on d'inclusion ?
- les caractéristiques : comment pratiquer l'inclusion et identifier les caractéristiques des personnes à inclure ?

► La communication au service de l'interculturalité :

- la communication interculturelle : de quoi parlons-nous ?
- les défis de la communication interculturelle ;
- les stratégies pour une communication efficace dans un contexte interculturel.

Public cible

Toute personne intéressée par la matière.

REF. S-DP0045	 1 jour	 10 juin 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Dynamisez vos formations avec la pédagogie active

Objectifs

Expliquer le principe de la pédagogie active.

Identifier les 4 profils d'apprenants et leurs préférences d'apprentissage.

Associer des techniques pédagogiques à chaque préférence d'apprentissage.

Contenu

► Le principe de la pédagogie active :

- les 4 conditions ;
- les 3 canaux dominants ;
- les 4 ingrédients.

► Le profil des apprenants :

- les 4 principaux profils d'apprenants ;
- les préférences d'apprentissage par profil ;
- les modalités pédagogiques par style d'apprentissage.

Public cible

Toute personne amenée à former de façon continue ou occasionnelle.

REF. S-DP0039	 1 jour	 19 décembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Building and reinforcing assertiveness skills

Objectives

Understand assertive behaviour and how it differs from aggressive and passive behaviour. Assertiveness is a journey, which requires commitment and practice. Analyze what stops you from being assertive, gain knowledge and skills about how to start changing it and respond in accordance with your inner needs and standards.

Content

► Awareness part:

- characteristics of different behaviours;
- is our behaviour in certain circumstances automated?
- conscious response versus automated reaction;
- what is assertive behaviour?
- what are the benefits of assertive behaviour?
- how can we recognize assertive behaviour?
- what is the difference between being assertive and being arrogant?
- what are the benefits of interacting with an assertive individual?
- what are the benefits of communicating assertively?
- the different types of aggressive communication behaviour;
- disadvantages of aggressive behaviour;
- body language and tone of voice associated with behaviours;
- workplace and assertiveness.

► Self-discovery part:

- what stops me from being assertive?
- consequences of unassertive behaviour;
- how can I give myself the right to be assertive?
- how can I voice my needs and dreams with inner confidence and respect towards others?
- what do I want to say no to and how can I do it assertively?
- how can I respond assertively when feeling pressure?
- how can I respond assertively when facing aggressive individuals?
- opening myself to compliments;
- opening myself to constructive negative feedback;
- living with my own standards and in agreement with myself.

Target audience

Anyone aiming to build and reinforce assertiveness skills.

REF. S-DP0016	 4 x ½ day	 26 th , 27 th March and 2 nd , 3 rd April 2025	 13:30 - 17:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 English	 In-person	 440 €	

What if we went that way ...?

Unlock your creativity for work and life success

Objectives

Be inspired and ready to view daily challenges from fresh perspectives and generate innovative ideas.

Content

Non-creative behavior is learned and can be unlearned. With the right strategies, you can unleash your inner genius, rediscover your innate creativity, and fully apply it in your daily life.

Creativity is considered the top skill in today's job market (*LinkedIn*). As AI increasingly handles routine tasks, human creativity is crucial for success and differentiation in an ever-standardized world.

- ▶ 10 proven Habits to build a creative mindset.
- ▶ 6 practical Tools to effectively develop your creative power.
- ▶ 5 key Disciplines to take this power to the next level.

Target audience

Anyone interested in the subject.

REF. S-DP0046	 1 day	 12 th May 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 English	 In-person	 220 € <i>(lunch included)</i>	

Infoflut fest im Griff:

Zeit- / Selbst- und Ressourcenmanagement

Zielsetzung

Sie bekommen Techniken vermittelt, die Ihnen helfen, die tägliche Informationsflut besser zu bewältigen und ihre Aufgaben und Abläufe noch besser managen zu können. Neben den Grundlagen eines erfolgreichen Zeitmanagements werden praxisnahe Übungen gelehrt und wie Arbeitsabläufe optimiert werden können.

Inhalt

- ▶ Aufmerksamkeit und Merkfähigkeit steuern.
- ▶ Aus Fremdinformationen Eigeninformationen machen.
- ▶ Sich selbst individuelle Ziele setzen, Strategien und deren Praxisanwendung für sich festlegen.
- ▶ Zeitplanung und Zeitnutzung (*Selbstcheck*).
- ▶ Multitasking hirnpfysiologisch betrachtet (*Arbeits- und Langzeitgedächtnis*).
- ▶ Sägeblatteffekt, mangelnde Priorisierung, Verzettelung, Unvorhergesehenes.
- ▶ Lesegeschwindigkeit und Merkfähigkeit verbessern.
- ▶ Informationen organisieren, verarbeiten und nutzen.
- ▶ Koordination von Aufgaben, Abläufen und Terminen.
- ▶ Zielorientierte Entscheidungs- und Planungsmethoden.
- ▶ Ressourcenschonende Techniken.
- ▶ Eigener Maßnahmenplan als Erfolgsmethode.

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte sowie alle Mitarbeiter, die ihr Zeitmanagement verbessern wollen.

REF. S-DP0040	 1 Tag	 Auf Anfrage	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Deutsch	 Präsenzkurs	 220 €	

Rhetorik ist deutlich mehr als nur sprechen

Zielsetzung

Kommunikation ist in allen Branchen die Grundlage für ein erfolgreiches Miteinander. Sie lernen ihre persönliche Ausdrucksfähigkeit zu verbessern, sich mit einfachen Worten professionell auszudrücken und klar zu kommunizieren. Konkrete Hilfen und praktisches Wissen zur Gestaltung von Präsentationen und offiziellen Reden werden vermittelt.

Inhalt

► Rhetorik und Moderation.

► Die Sprache - wichtigstes Element der Rhetorik:

- Ausdrucksweise und Stil;
- die Botschaft des gesprochenen Wortes;
- die überzeugende Rede: Vorbereitung, Aufbau und Durchführung.

► Der 5 Stufenplan - von der Stoffsammlung bis zum Konzept:

- die effiziente Gliederung;
- Durchführung und praktische Übungsmuster;
- verschiedene Redeformen: Spontanrede, überzeugende Rede und professionelle Präsentation.

► Formalien, Inhalte und Umsetzungstechniken:

- die Beziehung zum Publikum;
- das Herstellen von Blickkontakt und der Einsatz der Körpersprache;
- die Verwendung der passenden Wortarten;
- Selbstsicherheit und professionelles Auftreten;
- der Umgang mit Nervosität und Stress.

► Professionell argumentieren trotz schwierigem Publikum.

Zielgruppe

Mitarbeiter aller Branchen die mit Teams oder Kunden arbeiten und gut kommunizieren wollen.

REF. S-DP0017	 1 Tag	 20. März 2025 18. September 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Deutsch	 Präsenzkurs	 220 €	

Gestão de tempo e de prioridades

Objectivos

Gerir melhor o seu tempo através de métodos e estratégias adequadas através do planeamento, assim como identificar tarefas que provoquem desconcentração. Cada um terá capacidade de planear e gerir o seu próprio tempo.

Conteúdo

- ▶ Vantagens de saber gerir o tempo e tarefas.
 - ▶ Ciclos de produtividade e as leis do tempo.
 - ▶ Identificar tarefas que provocam distúrbios e saber diminuir essas distrações.
 - ▶ Identificar e gerir prioridades.
 - ▶ Organizar, planear e delegar.
- ▶ Métodos, ferramentas e diferentes formas de otimizar as tarefas.
 - ▶ Analisar e diagnosticar a própria produtividade e saber aplicar um plano ação pessoal de otimização.

Público alvo

Este seminário destina-se a todas as pessoas, tanto empregadores, como gestores ou empregados, que pretendam melhorar o seu desempenho e produtividade através da gestão e consequente otimização do tempo e das suas prioridades.

REF. S-DP0019	 1 dia	 Sur demande	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Português	 Curso presencial	 220 €	

Droit



Recht

Law

Droits et attentes des consommateurs

Objectifs

Connaître les droits principaux dont bénéficient les consommateurs au Grand-Duché de Luxembourg - comparaison avec les pays frontaliers.

Savoir comment compléter ses connaissances en droit de la consommation : où trouver les informations ?

Connaître les modes judiciaires et extrajudiciaires de résolution de litiges à disposition des professionnels et / ou des consommateurs.

Contenu

► **Introduction : le mouvement consumériste et le développement du droit de la consommation.**

► **Le Code de la consommation :**

- les directives qu'il transpose ;
- sa structure ;
- règles générales ;
- règles applicables à certains contrats particuliers ;
- les droits les plus souvent invoqués par les consommateurs ;
- règles, sanctions et quelques droits moins connus par les professionnels.

► **Éléments de droit de la consommation comparé :**

- quelques différences de règles entre le Luxembourg et les pays frontaliers.

► **Attentes des consommateurs :**

- accueil du client, geste commercial et respect du droit : comparaison et discussion.

► **Quelques modes judiciaires et extrajudiciaires de résolution de litiges**

- moyens gratuits ou peu onéreux à disposition des consommateurs pour faire valoir leurs droits.

Public cible

Professionnels en contact avec des clients particuliers / consommateurs.

REF. S-DT0017	 1 jour	 Sur demande	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Le droit au congé du salarié dans le secteur privé

Objectifs

Se familiariser avec les dispositions luxembourgeoises applicables aux différents types de congés dans le secteur privé.

Contenu

- ▶ Le congé annuel de récréation du secteur privé.
- ▶ Les congés extraordinaires.
- ▶ Le congé de maternité et d'accueil.
- ▶ Le congé parental.
- ▶ Le congé pour raisons familiales.
- ▶ Le congé pour la recherche d'un nouvel emploi.
- ▶ Le congé sans solde.
- ▶ Le congé pour l'accompagnement des personnes en fin de vie.
- ▶ Le congé formation et le congé éducation.
- ▶ Le congé politique.
- ▶ Les autres congés spéciaux.

Public cible

Tout salarié du secteur privé.

REF. S-DT0002	 ½ jour	 17 janvier 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

La délégation du personnel

Objectifs

Connaître les fonctions, les attributions, les missions, les droits et les obligations des représentants du personnel dans les entreprises situées sur le territoire luxembourgeois.

Contenu

► La délégation du personnel :

- quand doit-elle être mise en place ?
- sa composition ;
- ses missions et attributions ;
- le statut des délégués du personnel ;
- le délégué à la sécurité ;
- le délégué à l'égalité.

► Les représentants des salariés dans les conseils d'administration des sociétés anonymes :

- les entreprises concernées ;
- le statut, le mandat et les attributions des représentants des salariés.

► Le comité d'entreprise européen :

- quand doit-il être mis en place ?
- sa composition ;
- son fonctionnement ;
- ses attributions.

Public cible

Représentants du personnel, membres des services de gestion du personnel et dirigeants d'entreprise.

REF. S-DT0003	 1/2 jour	 7 février 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Le Code du travail

Objectifs

Se familiariser avec le Code du travail luxembourgeois. Les participants apprennent à appréhender le droit du travail basé sur un concept structurel et méthodique. Ils acquièrent une vue d'ensemble du droit du travail luxembourgeois.

Contenu

► Conception structurelle et méthodique du Code :

- quels sont la finalité, la structure et le contenu du Code du travail ?

► Livre I du Code - Les relations individuelles et collectives de travail :

- le contrat d'apprentissage, le contrat de travail, la convention collective de travail ;
- le travail intérimaire, l'emploi des élèves et étudiants, etc.

► Livre II du Code - La réglementation et les conditions de travail :

- un aperçu des règles relatives à la durée du travail, à la rémunération, aux repos, congés et jours fériés légaux ;
- l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes, la surveillance sur le lieu de travail, etc.

► Livre III du Code - Protection, sécurité et santé des travailleurs :

- la sécurité et la santé au travail, les services de santé au travail ;
- la protection des femmes enceintes et des jeunes, etc.

► Livre IV du Code - La représentation du personnel :

- les délégations du personnel et comités mixtes ;
- le comité d'entreprise européen, etc.

► Livre V du Code - Emploi et chômage :

- le droit positif en matière de chômage et les mesures en faveur de l'emploi ;
- l'incapacité du travailleur d'occuper son dernier poste de travail ;
- la préretraite, etc.

► Livre VI du Code - Administrations et organes :

- le rôle de l'Inspection du travail et des mines ;
- le rôle de l'Administration de l'emploi ;
- le rôle du Fonds pour l'emploi, etc.

Public cible

Tout public.

REF. S-DT0001	 1 jour	 27 février 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

La durée du travail

Objectifs

Acquérir une vue d'ensemble de la réglementation légale en matière de durée du travail applicable au Luxembourg. Des applications pratiques permettront aux participants de mettre en application la théorie acquise.

Contenu

► La durée du travail - les principes :

- les limites de la durée de travail journalière et hebdomadaire ;
- le repos journalier et hebdomadaire ;
- le régime des heures supplémentaires ;
- les personnes exclues de la réglementation relative à la durée du travail ;
- le travail de nuit.

► La durée du travail flexible dans le cadre d'une période de référence :

- le plan d'organisation du travail ;
- l'horaire mobile ;
- les heures supplémentaires et la flexibilité ;
- le cas spécial du travail à temps partiel.

► Les régimes dérogatoires :

- les dérogations conventionnelles pour certains secteurs ou dans certaines situations ;
- le secteur de l'horeca.

Public cible

Tout salarié du secteur privé, les membres des services de gestion du personnel et les dirigeants d'entreprise.

REF. S-DT0004	 ½ jour	 13 mars 2025	 13:30 - 17:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Le congé parental

Objectifs

Se familiariser avec les dispositions luxembourgeoises relatives au congé parental.

Contenu

- ▶ Les principes de base gouvernant le congé parental.
- ▶ Les conditions pour obtenir un congé parental.
- ▶ Les demandes à présenter.
- ▶ La rémunération du congé parental.
- ▶ La durée du congé parental.
- ▶ Les garanties rattachées au congé parental.
- ▶ La fin d'un congé parental entamé.

Public cible

Tout salarié du secteur privé, les membres des services de gestion du personnel et les dirigeants d'entreprise.

REF. S-DT0005	 ½ jour	 14 mars 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Planifier sa retraite :

Comprendre le système des pensions au Luxembourg

Objectifs

Appréhender la pension au Luxembourg et être capable d'informer des tiers sur la pension au Luxembourg.

Contenu

- ▶ La pension de vieillesse.
- ▶ La pension de vieillesse anticipée.
- ▶ La préretraite.
- ▶ La pension de survie.
- ▶ La carrière mixte.
- ▶ L'assurance obligatoire, volontaire, continuée.
- ▶ Les Baby Years.
- ▶ Les études.
- ▶ L'achat rétroactif de cotisations.
- ▶ Le remboursement de cotisations.
- ▶ Le calcul de la pension de vieillesse.
- ▶ Le cumul de la pension de vieillesse avec d'autres revenus.

Public cible

Salariés, délégués du personnel, service RH

REF. S-DT0018	 2 heures	 21 mars 2025 16 mai 2025	 14:00 - 16:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 65 €	

Le contenu du contrat de travail

Objectifs

Acquérir les connaissances pour choisir le type de contrat de travail adapté à la situation en cause, négocier un contrat de travail en fonction de ses intérêts et besoins ainsi que pour rédiger un contrat de travail en conformité avec le Code du travail.

Contenu

▶ La définition du contrat de travail.

▶ Les différents types de contrat de travail :

- contrat de travail à durée déterminée ;
- contrat de travail à durée indéterminée ;
- travail intérimaire.

▶ La conclusion du contrat de travail :

- contrat de travail oral ou écrit ;
- clauses obligatoires pour chaque type de contrat ;
- négociation de la rémunération ;
- clauses de flexibilité ;
- insertion d'une période d'essai.

Public cible

Salariés du secteur privé, représentants du personnel, membres des services de gestion du personnel et dirigeants d'entreprise.

REF. S-DT0006	 ½ jour	 24 avril 2025	 13:30 - 17:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

L'incapacité de travail du salarié

Objectifs

Savoir clarifier les droits et obligations du salarié et de son employeur, en cas de maladie du salarié.
Appréhender les conséquences de la maladie sur le congé légal, le contrat de travail.

Contenu

- ▶ Les obligations du salarié.
- ▶ L'interdiction faite à l'employeur de licencier le salarié malade.
- ▶ Le maintien de la rémunération ou le versement d'une indemnité pécuniaire en faveur du salarié.
- ▶ Le contre-examen médical ordonné par l'employeur.
- ▶ La visite médicale pendant les heures de travail.
- ▶ La maladie et le congé.
- ▶ Les effets de la maladie sur le contrat de travail : distinction entre absences répétées pour maladie et maladie prolongée.

Public cible

Salariés du secteur privé, représentants du personnel, membres des services de gestion du personnel et dirigeants d'entreprise.

REF. S-DT0008	 ½ jour	 25 avril 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Surveillance sur le lieu de travail

Objectifs

Apprendre les principes de base et les dernières évolutions en matière de surveillance sur le lieu de travail à la lumière des décisions rendues par les juridictions du travail et les autorités de contrôle en matière de protection des données.

Contenu

- ▶ Les notions de « vie privée » et de « surveillance ».
- ▶ Le caractère limitatif des cas d'ouverture légitimant une surveillance.
- ▶ La nécessité et la proportionnalité de la surveillance.
- ▶ La vidéosurveillance.
- ▶ L'enregistrement des conversations téléphoniques.
- ▶ Les courriers électroniques et le secret des correspondances.
- ▶ L'accès à Internet et son utilisation à des fins privées.
- ▶ L'information préalable du salarié et des représentants du personnel.
- ▶ La licéité et la loyauté des modes de preuve.
- ▶ Les sanctions pour l'employeur et pour le salarié.

Public cible

Toute personne confrontée à des questions de droit en matière de surveillance des salariés sur le lieu de travail.

REF. S-DT0010	 ½ jour	 16 mai 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

La modification des conditions de travail

Objectifs

Savoir quand doit être appliquée la procédure de modification du contrat de travail.
Les participants connaîtront les droits de l'employeur et du salarié face à une telle procédure.

Contenu

- ▶ La notion de modification essentielle du contrat de travail.
- ▶ La modification avec préavis ou avec effet immédiat.
- ▶ La mise en application à travers des exemples : la rémunération, le lieu de travail, la durée du travail, etc.
- ▶ L'incidence d'une clause de flexibilité insérée dans le contrat de travail.
- ▶ Le refus du salarié d'accepter le changement.

Public cible

Salariés du secteur privé, représentants du personnel, membres des services de gestion du personnel et dirigeants d'entreprise.

REF. S-DT0009	 ½ jour	 12 juin 2025	 13:30 - 17:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Connaître les décisions de justice importantes en matière de licenciement

Objectifs

Connaître les décisions des juges en matière de licenciement.

Contenu

► Comprendre à travers la jurisprudence :

- le licenciement en période d'essai ;
- le licenciement avec préavis pour insuffisance ou inaptitude professionnelle ;
- le licenciement avec préavis pour motif économique ;
- le licenciement pour faute grave.

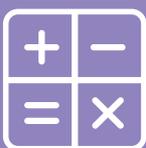
Public cible

Tout public.

REF. S-DT0011	 ½ jour	 13 juin 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	



Finance, Comptabilité, Fiscalité



Finanzen | Rechnungswesen | Steuern

Finance | Accounting | Taxation

Actualités en droit comptable, en droit des sociétés et en droit fiscal

Objectifs

- Mettre à jour les connaissances des participants en matière de droit comptable, en droit des sociétés et en droit fiscal.
- Consolider les connaissances relatives aux textes applicables et détailler les textes en vigueur les plus récents.

Contenu

▶ Actualités relatives au droit comptable luxembourgeois :

- les grands principes et évolutions réglementaires en matière de comptabilité (PCN 2020 / Lux GAAP), ainsi qu'en matière d'obligations déclaratives et d'accès aux informations publiques (RBE, RCS).

▶ Actualités relatives au droit des sociétés luxembourgeois :

- loi du 7 août 2023 relative à la préservation des entreprises et portant modernisation du droit de la faillite ;
- loi du 26 juillet 2023 modernisant le droit d'établissement.

▶ Actualités relatives au droit fiscal :

- fiscalité des sociétés commerciales : impôts directs IRC, ICC, IF et impôts indirects : TVA ;
- fiscalité des personnes physique : imposition des résidents et imposition des frontaliers.

Public cible

Dirigeants d'entreprises, directeurs financiers, comptables de fiduciaire ou d'entreprise.

REF. S-FC0021	 1 jour	 31 janvier 2025 4 juin 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Maîtriser les fondamentaux et la production des comptes annuels

Objectifs

- Connaître la réglementation relative aux comptes annuels LUX GAAP.
- Savoir produire des comptes annuels à partir d'une comptabilité.
- Format PCN 2020.
- Savoir lire et interpréter les comptes annuels LUX GAAP.

Contenu

- ▶ Faire le lien entre la réglementation et les comptes annuels LUX GAAP.
- ▶ Modus operandi de la production des comptes annuels de la balance comptable à l'Ecdf puis au RCS.
- ▶ Études à partir d'exemples concrets de comptes annuels pour apprendre à interpréter les chiffres présentés.

Public cible

Dirigeants d'entreprises, directeurs financiers, comptables confirmés de fiduciaire ou d'entreprise.

REF. S-FC0044	 1 jour	 25 février 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

L'introduction à la fiscalité luxembourgeoise des personnes physiques

Objectifs

Se familiariser avec les différents impôts et la déclaration d'impôt en donnant aux participants un aperçu détaillé, reprenant les principes de base de la fiscalité luxembourgeoise des personnes physiques. Les règlements grand-ducaux et les circulaires de l'administration fiscale seront commentés.

Contenu

- ▶ Les notions de base en fiscalité.
- ▶ La fiscalité des produits d'épargne.
- ▶ Le revenu net provenant de la location de biens.
- ▶ Les revenus nets divers (spéculation et plus-values).
- ▶ Les dépenses spéciales.
- ▶ Cas particuliers de rémunérations et avantages en nature.
- ▶ La déclaration fiscale.
- ▶ Les droits de succession.
- ▶ La TVA, les produits et services bancaires.
- ▶ Le secret bancaire, les abus, les fraudes, les contrôles et les sanctions.
- ▶ La compétitivité du Luxembourg : pourquoi et comment devenir résident luxembourgeois.
- ▶ La refonte de 2018 : changements et nouveautés, 2^e volet de la réforme.
- ▶ L'échange d'informations.

Public cible

Toute personne, professionnelle ou non, souhaitant s'initier à la fiscalité incombant aux personnes physiques.

REF. S-FC0036	 2 jours	 26.02.25 & 05.03.2025 01. & 08.10.2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

L'introduction à la fiscalité luxembourgeoise des personnes morales

Objectifs

- Donner aux participants une vue d'ensemble du système fiscal luxembourgeois relatif aux personnes morales (État, sociétés privées et civiles, etc.).
- Introduire les aspects internationaux de l'imposition à Luxembourg d'une personne morale et esquisser les régimes de la liquidation, de la fusion et de la scission.

Contenu

- ▶ **Les notions fondamentales de la fiscalité.**
- ▶ **L'impôt et le report de pertes :**
 - le calcul de l'impôt ;
 - l'impôt minimum ;
 - l'intégration fiscale ;
 - la bonification.
- ▶ **L'abus, la fraude et l'escroquerie.**
- ▶ **Les exonérations totales ou partielles dans le cadre du droit commun.**
- ▶ **Le régime des sociétés mères et filiales.**
- ▶ **La SICAR.**
- ▶ **Le régime fiscal incitatif en relation avec la propriété intellectuelle et ses perspectives.**
- ▶ **Les « rulings » et leur avenir.**
- ▶ **Les spécificités fiscales des organismes de titrisation :**
 - assep et sepcav.
- ▶ **Les sociétés exonérées de l'IRC : SPF, OPC, FIS, AIFM.**
- ▶ **Les aspects internationaux de la fiscalité luxembourgeoise.**
- ▶ **L'évolution, les projets et la compétitivité : EU, OCDE, BEPS.**
- ▶ **La liquidation, la fusion et la scission.**
- ▶ **Les nouveautés.**

Public cible

Salariés de fiduciaires, dirigeants de PME, cadres comptables et financiers ainsi que chargés de relations « entreprises ».

REF. S-FC0037	 2 jours	 12. & 19.03.2025 15. & 22.10.2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Assujettissement à la TVA

Objectifs

- Comprendre la notion d'assujetti et savoir s'il faut être immatriculé ou pas.
- Maîtriser la procédure et la gestion des risques inhérents à la TVA.

Contenu

- ▶ Les principes de la TVA.
- ▶ Déterminer qui est assujetti et qui ne l'est pas.
- ▶ Implications de l'assujettissement.
- ▶ Immatriculation : quel régime choisir ?
- ▶ Impact en termes de droit à déduction.
- ▶ La procédure.
- ▶ La désimmatriculation.
- ▶ Gestion des risques en matière de TVA.

Public cible

Aides-comptables, comptables, experts comptables, professionnels chargés de mise en place de structures, indépendants, gestionnaires de portefeuille, directeurs, auditeurs.

REF. S-FC0032	 ½ jour	 21 mars 2025	 13:00 - 16:30	 Classe virtuelle
	 Français	 Classe virtuelle	 125 €	

La domiciliation :

Réglementation, perspectives, établissement stable, organisation, responsabilités et risques

Objectifs

- Maîtriser la législation luxembourgeoise relative à la domiciliation, son évolution et les risques qui y sont liés.
- Comprendre les nouvelles contraintes liées à la réglementation européenne et la nécessité croissante de substance et de réalité économique.

Contenu

► Le cadre légal luxembourgeois :

- qu'est-ce qu'un siège ?
- loi relative à la domiciliation des sociétés, modifications effectuées et prévisibles ;
- diligence du domiciliataire et exemple de convention-modèle de domiciliation ;
- l'ordre des experts-comptables.

► Diligence du domiciliataire :

- la CSSF ;
- arrêt NCI et évolution de la jurisprudence ;
- bien aborder un contrôle.

► Les risques liés à la responsabilité des organes de gestion et de contrôle :

- la responsabilité civile et la responsabilité pénale ;
- impôts et charges sociales ;
- le droit d'établissement ;
- la responsabilité en cas de faillite et les limites de la responsabilité ;
- réflexions sur le cumul des sanctions.

► La notion d'établissement stable :

- établissement stable dans le contexte conventionnel ;
- risques de requalification.

► La substance contre la forme :

- législations anti-abus ;
- libre circulation et arrêt Cadbury-Schweppes ;
- directive « mère-fille » et clause anti-abus ;
- pénalisation croissante ;
- insertion d'une clause anti-abus aggravée dans la directive "mère-fille".

► État dans les pays voisins.

► Perspectives et évolution du métier.

Public cible

Toute personne concernée par la domiciliation ainsi que les compliance officers.

REF. S-FC0038	 1 jour	 26 mars 2025 29 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Maîtriser l'application quotidienne du PCN 2020

Objectifs

- Comprendre l'organisation du PCN (Plan Comptable Normalisé).
- Savoir choisir les comptes selon les flux comptables.
- Comprendre les incidences du PCN sur les différentes obligations comptables, fiscales, juridiques et sociales de l'entreprise commerciale.

Contenu

- ▶ Présentation de la structure du PCN.
- ▶ Description des comptes du PCN : ce que le PCN autorise et interdit.
- ▶ Etudes à partir d'exemples concrets de flux à comptabiliser.

Public cible

Comptables confirmés de fiduciaire ou d'entreprise.

REF. S-FC0045	 1 jour	 28 mars 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Sage BOB 50 :

Initiation au progiciel comptable

Objectifs

- Utiliser le progiciel comptable Sage BOB 50.
- Créer un dossier (société), faire les paramétrages de base, encoder les opérations courantes, consulter et imprimer les historiques et les balances, générer la déclaration de TVA et le bilan.

Contenu

- ▶ Présentation générale du progiciel : les fondamentaux.
- ▶ Création d'un dossier.
- ▶ Création des journaux, clients, fournisseurs et comptes généraux.
- ▶ Encodages (*achats, ventes, encodages, opérations diverses*).
- ▶ Consultations et impressions.
- ▶ Générer la déclaration de TVA.
- ▶ Bilan et compte de résultat.
- ▶ Etude de cas et exercices pratiques.

Public cible

Personnes désirant apprendre la tenue d'une comptabilité dans le progiciel comptable Sage BOB 50.

REF. S-FC0025	 2 jours	 1 ^{er} et 2 avril 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

La comptabilité pour non comptables

Objectifs

- Connaître les documents et textes de référence de la comptabilité au Luxembourg.
- Comprendre l'organisation d'une comptabilité.
- Savoir lire et interpréter une balance, un bilan et compte de profits et pertes.

Contenu

- ▶ Présentation des documents et textes de référence de la comptabilité au Luxembourg.
- ▶ Description de différentes organisations comptables à partir d'exemples concrets.
- ▶ Etudes et analyse d'une balance, d'un bilan et d'un compte de profits et pertes à partir d'exemples concrets.

Public cible

Dirigeants d'entreprises établies et futurs dirigeants.

REF. S-FC0046	 1 jour	 24 avril 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

La TVA dans les fonds d'investissement

Objectifs

Comprendre la spécificité du traitement TVA dans les fonds d'investissement et les exonérations y étant liées. Gestion des risques inhérents à ce secteur d'activité en lien avec la TVA.

Contenu

- ▶ Les principes de la TVA dans l'industrie des fonds d'investissement.
- ▶ Le cadre réglementaire.
- ▶ L'exonération applicable aux services de gestion de fonds.
- ▶ Le droit à déduction.
- ▶ Gestion des risques en matière de TVA.

Public cible

Comptables, experts-comptables, professionnels chargés des opérations TVA dans l'industrie des fonds, gestionnaires de portefeuille, directeurs, auditeurs.

REF. S-FC0033	 ½ jour	 25 avril 2025	 08:30 - 12:30	 Classe virtuelle
	 Français	 Classe virtuelle	 125 €	

Sage BOB 50 :

La comptabilité analytique

Objectifs

- Former à l'utilisation du module analytique dans le progiciel comptable Sage BOB.
- Activer, paramétrer, encoder la comptabilité analytique.
- Corriger les imputations analytiques et consulter, imprimer les rapports analytiques.

Contenu

- ▶ Activation du module analytique dans Sage BOB 50.
- ▶ Paramétrage.
- ▶ Saisie analytique, correction des erreurs de saisie.
- ▶ Consultation et impression analytique.

Public cible

Personnes désirant apprendre l'utilisation du module analytique dans le progiciel comptable Sage BOB.

REF. S-FC0026	 ½ jour	 13 mai 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Sage BOB 50 :

Le module bancaire

Objectifs

- Former les participants à l'utilisation du module bancaire dans le progiciel comptable Sage BOB.
- Activer et paramétrer le module.
- Générer les paiements fournisseurs (SEPA).
- Importer les extraits bancaires électroniques et générer les domiciliations.

Contenu

- ▶ Activation du module.
- ▶ Paramétrages.
- ▶ Paiements fournisseurs automatiques (SEPA).
- ▶ Récupération des extraits de comptes électroniques.
- ▶ Domiciliations.

Public cible

Personnes désirant apprendre l'utilisation du module bancaire dans le progiciel comptable Sage BOB.

REF. S-FC0028	 ½ jour	 13 mai 2025	 13:30 - 17:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Sage BOB 50 :

BOB Ole

Objectifs

- Former les participants à l'utilisation du module BOB Ole dans le progiciel comptable Sage BOB.
- Maîtriser l'exportation des données Sage BOB dans Excel (historique, échéancier, balance, ...).
- Comprendre les principales formules.
- Réaliser des tableaux de bord dynamiques.

Contenu

- ▶ Exportation standard des données Sage BOB dans Excel (historique, échéancier, balance, ...).
- ▶ Explication des principales formules.
- ▶ Construction de tableaux de bord dynamique.

Public cible

Personnes désirant apprendre l'utilisation du module BOB Ole dans le progiciel comptable Sage BOB.

REF. S-FC0029	 ½ jour	 14 mai 2025	 13:30 - 17:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Sage BOB 50 :

La gestion des immobilisés

Objectifs

- Former à l'utilisation du module de gestion des immobilisés dans Sage BOB.
- Activer et paramétrer le module.
- Calculer les opérations périodiques, comptabiliser et consulter les opérations et imprimer le tableau d'amortissement.

Contenu

- ▶ Activation du module et paramétrages.
- ▶ Encoder une situation initiale, encoder les nouvelles acquisitions.
- ▶ Calcul des amortissements et comptabilisation.
- ▶ Consultation et impression.
- ▶ Projection.

Public cible

Personnes désirant apprendre le module gestion des immobilisés dans le progiciel comptable Sage BOB 50.

REF. S-FC0027	 ½ jour	 14 mai 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Initiation à la planification successorale internationale :

Droit comparé Luxembourg - France - Belgique

Objectifs

Donner aux participants une vue d'ensemble des législations civiles et fiscales applicables au Luxembourg, en Belgique et en France en matière de succession. Couvrir les implications des transmissions de patrimoine transfrontalières ainsi que les solutions (développées à partir de cas pratiques) permettant de les planifier.

Contenu

► **La définition du terme succession.**

► **La composition de la succession :**

- d'une personne célibataire ;
- d'une personne mariée : description des différents régimes matrimoniaux ;
- d'un partenaire (Lux) / cohabitant légal (B) / partenaire lié par un PACS (Fr).

► **Les contraintes civiles et fiscales en matière de transmission de patrimoine :**

- la dévolution successorale légale pays par pays et dans un contexte international (analyse succincte du règlement européen en matière de succession) ;
- le rapport successoral ;
- la réserve héréditaire et la quotité disponible ;
- les droits de succession pays par pays et transnationaux (avec ou sans convention) ;
- les législations anti-abus.

► **La planification via l'insertion de clauses spécifiques dans le contrat de mariage :**

- La clause précipitaire, la clause d'attribution alternative, la clause de donation de biens futurs entre époux.

► **La planification de la transmission de biens meubles.**

► **La planification de la transmission de biens immeubles :**

- avant l'acquisition du bien immobilier : optimisation de la détention et de la transmission d'un bien immobilier sis dans un des trois pays par un résident d'un autre de ces pays ;
- après l'acquisition du bien immobilier : aperçu des solutions permettant d'optimiser la transmission d'un bien immobilier sis dans un des 3 pays par un résident d'un autre de ces pays.

Public cible

Gestionnaires ayant des clients résidant ou détenant des actifs dans un ou plusieurs de ces trois pays.

REF. S-FC0040	 1 jour	 15 mai 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Les principes de base et les déclarations de TVA

Objectifs

Connaître les notions de base en TVA, savoir analyser le risque TVA.

Savoir remplir les différents formulaires de TVA : déclarations périodiques, états récapitulatifs, déclaration annuelle de TVA. À cela sera rajouté le calcul du droit à déduction accompagné de quelques exercices.

Le participant apprendra les obligations des assujettis et les sanctions.

Contenu

- ▶ Le champ d'application de la TVA et les définitions.
- ▶ Assujetti ou non assujetti : explications et conséquences pratiques.
- ▶ La méthode des 5 questions.
- ▶ Les opérations imposables.
- ▶ La localisation des transactions.
- ▶ Les exonérations.
- ▶ Les différents formulaires.
- ▶ Le droit à déduction.
- ▶ Exercices.
- ▶ L'obligation des assujettis et les sanctions.

Public cible

Personnes souhaitant comprendre comment remplir des déclarations de TVA.

REF. S-FC0030	 1 jour	 16 mai 2025 17 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 Classe virtuelle
	 Français	 Classe virtuelle	 220 €	

Sage BOB 50 :

Trucs et astuces

Objectifs

Former les utilisateurs SAGE BOB à des outils et fonctionnalités pour gagner en productivité et efficacité. Automatiser les encodages et les opérations récurrentes, corriger les erreurs et avoir des trucs et astuces pour gagner du temps.

Contenu

- ▶ Gestion des bases de données.
- ▶ Paramétrage des bases de données.
- ▶ Automatisation des encodages (achats, ventes, encodages, opérations diverses).
- ▶ Les écritures automatiques.
- ▶ Les lettrages.
- ▶ Notes d'audit .
- ▶ Correction des erreurs : le mode expert.
- ▶ Impressions, consultation et export des données.
- ▶ Le FAIA (Fichier Audit Informatisé AED) : paramétrage et exportation.
- ▶ Maintenance, sauvegarde du dossier.

Public cible

Utilisateurs travaillant déjà avec le progiciel Sage BOB.

REF. S-FC0024	 1 jour	 20 mai 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

La TVA dans l'immobilier

Objectifs

Comprendre la spécificité du traitement TVA dans le secteur immobilier et les exonérations qui y sont liées. Gestion des risques inhérents à ce secteur d'activité en lien avec la TVA.

Contenu

- ▶ Les principes de la TVA dans le secteur immobilier.
- ▶ Le cadre réglementaire.
- ▶ Opérations taxables et exonérées.
- ▶ Traitement TVA pour les sociétés luxembourgeoises ayant une activité immobilière à l'étranger.
- ▶ Le droit à déduction.
- ▶ Gestion des risques en matière de TVA.

Public cible

Comptables, experts-comptables, professionnels chargés des opérations TVA dans le secteur immobilier, gestionnaires de portefeuille, directeurs, auditeurs.

REF. S-FC0035	 ½ jour	 20 juin 2025	 13:00 - 17:00	 Classe virtuelle
	 Français	 Classe virtuelle	 125 €	

Actualités TVA

Objectifs

Donner aux participants les clés pour être en mesure d'avoir une mise à jour de la législation TVA au Luxembourg et d'en comprendre l'impact sur l'activité. Il permet de prendre conscience de la pratique administrative luxembourgeoise et des évolutions futures ainsi que de savoir s'il faut s'immatriculer à la TVA.

Contenu

► Une mise à jour de la législation TVA au Luxembourg à travers :

- les récents arrêts de la CJUE ;
- l'évolution de la pratique administrative luxembourgeoise ;
- la revue des éléments importants pour savoir si l'on doit s'immatriculer à la TVA.

Public cible

Toute personne désireuse de connaître les actualités en TVA.

REF. S-FC0031	 ½ jour	 26 septembre 2025	 08:30 - 12:30	 Classe virtuelle
	 Français	 Classe virtuelle	 125 €	

Introduction à la fiscalité internationale, à la structuration et à la transmission de patrimoines et d'entreprises

Objectifs

Donner un aperçu de la fiscalité européenne, des outils de structuration disponibles et des risques qui y sont liés.

Contenu

► Le contexte fiscal international :

- comparaison de la charge fiscale dans quelques pays européens ;
- avantages comparatifs du Luxembourg ;
- les lois anti-structuration (paradis, groupes, BEPS, abus, simulation, anonymat, délocalisation, ...);
- substance, réalité et opposabilité ;
- les risques d'incrimination pénale dans les pays voisins ;
- actualités fiscales et jurisprudence récente.

► Optimisation des flux financiers :

- dividendes, intérêts, plus-values ;
- les principes généraux, un rappel de droit des sociétés ;
- les conventions préventives de la double imposition ;
- les sociétés financières luxembourgeoises (SPF, Soparfi) ;

- la SICAR ;
- les FIS et FIAR ;
- comparaison et compétitivité.

► Gestion et transmission :

- rappel des notions de base (régimes matrimoniaux, réserve héréditaire, démembrement, ...);
- gérer, prévenir les conflits et transmettre : structuration, assurances, classes d'actions ;
- clauses statutaires et pactes d'actionnaires ;
- transmission avec ou sans maintien du contrôle ;
- réussir son changement de résidence.

Public cible

Gestionnaires de patrimoine, conseillers fiscaux, cadres financiers et comptables.

REF. S-FC0039	 1 jour	 9 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	



Gouvernance, Audit, Gestion des risques



Unternehmensführung | Audit | Risikomanagement

Governance | Audit | Risk Management

La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Objectifs

Appréhender le dispositif relatif à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, comprendre comment répondre aux obligations qu'il définit et identifier des outils utiles au quotidien dans l'application de ces obligations.

Contenu

- ▶ Présentation des cadres légaux et réglementaires au plan international, européen et luxembourgeois.
- ▶ Définitions clés.
- ▶ Les obligations de vigilance envers la clientèle.
- ▶ Les principes clés d'une organisation interne adéquate.
- ▶ La coopération avec les autorités.
- ▶ Application pratique.

Public cible

Professionnels concernés par la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

REF. S-GA0002	 1 jour	 28 avril 2025 10 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

La protection des données personnelles au quotidien

Objectifs

- Appréhender le cadre légal et ses impacts opérationnels en matière de protection des données personnelles.
- Comprendre les obligations réglementaires et identifier diverses actions permettant de s'y conformer. La dimension pratique mettra en perspective les obligations légales dans un cadre professionnel donné.

Contenu

- ▶ Introduction au cadre légal.
- ▶ Présentation des principes clés de la protection des données personnelles.
- ▶ Les obligations du responsable de traitement.
- ▶ La gouvernance interne adéquate.
- ▶ Le droit des personnes concernées.
- ▶ Applications pratiques.

Public cible

Toute personne concernée par la protection des données personnelles dans leur activité professionnelle.

REF. S-GA0003	 1 jour	 11 juin 2025 25 novembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	



Management, Leadership



Management | Leadership

Management | Leadership

Développer le coaching interne au sein d'une entreprise :

Les opportunités de cette nouvelle pratique pour accompagner les talents et les leaders

Objectifs

- Comprendre ce qu'est le coaching interne et les opportunités qu'il peut représenter pour le développement des collaborateurs d'une entreprise.
- Anticiper les éventuels points de risque qui pourraient apparaître afin de mettre en place une pratique sereine du coaching en interne.
- Comprendre les étapes qui permettront la mise en place de cette pratique et l'adhésion des collaborateurs.

Contenu

- ▶ Définition du coaching (interne et externe), et réflexion sur les autres méthodes de développement professionnel.
- ▶ Les opportunités du coaching interne : disponibilités des ressources, coût, compréhension des enjeux de l'entreprise.
- ▶ Les conditions d'un exercice serein du coaching interne (confidentialité, prévention des conflits d'intérêts, indépendance, etc.).
- ▶ La mise en place du coaching interne au sein d'une organisation : les différentes possibilités, le recours à la formation, la réflexion sur les bénéficiaires, la mise en place d'une charte éthique, la communication, etc.
- ▶ Anticiper les risques inhérents au coaching interne (biais, conflits d'intérêts, instrumentalisation, etc.) et mettre en place des outils de prévention.
- ▶ Analyse de différentes demandes du management de l'entreprise ou des collaborateurs et réflexion quant à la réponse que le coaching interne peut apporter.
- ▶ Bonnes et mauvaises pratiques du coaching interne.
- ▶ Pour aller plus loin : le développement des managers coaches.

Public cible

Professionnels de la fonction RH et managers.

REF. S-ML0029	 2 jours	 Sur demande	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Les enjeux de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) pour une organisation :

Sphères économique, sociale, sociétale et environnementale

Objectifs

Comprendre les multiples enjeux d'un engagement RSE pour une organisation.

Contenu

- ▶ Définition de la RSE au sens élargi.
- ▶ Les sphères directement / indirectement impactées par la RSE.
- ▶ L'impératif d'intégration des parties prenantes.

Public cible

Dirigeants, gérants, managers, délégués syndicaux et délégués du personnel, responsables de services, service RH, responsables associatifs, créateurs d'entreprise, et plus largement tout individu désirant en savoir davantage sur la responsabilité sociale de l'entreprise.

REF. S-ML0039	 1 jour	 10 mars 2025 20 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Le management agile

Objectifs

- Allier bien-être avec performance, telle est l'ambition de la méthode agile.
- Guider un groupe de travail vers un objectif commun pour adopter une méthode de management optimale.

Contenu

► Mettre en place une méthode agile.

► L'agilité en management se décline sur cinq grands principes :

- l'écoute et la veille permanente ;
- l'information de manière transversale et transparente ;
- cultiver l'authenticité et la culture de l'entreprise ;
- l'autonomie et la confiance ;
- la réactivité dans la prise de décision.

► Un tel type de management innovant permet à l'entreprise de s'inscrire dans la conduite du changement qui favorise son développement et sa compétitivité.

► L'autonomie des équipes de travail.

► Le management agile et la flexibilité.

► Les actions pour devenir un manager agile :

- la confiance ;
- créer un climat de confiance non naïve avec ses collaborateurs ;

- respecter l'autonomie des collaborateurs ;
- savoir déléguer.

► Être sincère et authentique :

- être efficient et congruent.

► Donner du sens et de la valeur au travail :

- intégrer les valeurs de l'entreprise dans sa stratégie de management.

► Faire preuve d'honnêteté et de transparence :

- être clair avec ses collaborateurs en toute transparence ;
- être à l'écoute de ses collaborateurs ;
- la bienveillance et l'empathie sont des conditions sine qua non de savoir-être du manager agile.

► La prise de décision :

- le manager agile prend des décisions rapidement et n'est pas hésitant.

Public cible

Toute personne désireuse d'évoluer et faire évoluer ses collaborateurs vers le changement aujourd'hui permanent en toute souplesse et en préservant le bien-être de chacun.

REF. S-ML0035	 2 jours	 20 et 21 mars 2025 6 et 7 novembre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Manager une équipe intergénérationnelle

Objectifs

- La réussite de l'intégration opérationnelle et humaine des nouvelles générations constitue l'un des enjeux majeurs pour la performance durable de l'entreprise. Or, aujourd'hui 4 générations cohabitent, se croisent et forment des équipes qui se doivent d'être performantes.
- Savoir gérer avec intelligence ces quatre générations est la clé de la réussite de votre équipe.

Contenu

- ▶ **Comment vivre l'intergénérationnel au quotidien ?**
- ▶ **Comprendre les générations et l'intérêt de travailler ensemble comme facteur de réussite et de performance.**
- ▶ **Quelle motivation pour chaque génération ?**
- ▶ **Quelles sont les clés pour motiver une équipe intergénérationnelle ?**
- ▶ **Comprendre les générations et leurs attentes au travail :**
 - les situer dans leur relation au travail et à l'entreprise ;
 - ce qui reste stable et ce qui change dans le style de communication, la relation à l'entreprise et la relation à l'autorité ;
 - choisir les pratiques managériales adaptées.
- ▶ **Réussir à faire travailler ensemble les différentes générations en bonne intelligence :**
 - savoir analyser la diversité intergénérationnelle dans son management ;
 - créer des règles du jeu afin de créer une dynamique de groupe motivante et adaptée ;
 - comprendre et définir les objectifs de chacun dans le respect de la cohésion d'une équipe qui gagne.
- ▶ **Manager une équipe intergénérationnelle :**
 - activer les leviers de motivation attendus par chaque génération ;
 - valoriser les points forts de chaque génération et partager le savoir ;
 - gérer les conflits éventuels en restant constructif et assertif ;
 - valoriser la richesse d'une équipe intergénérationnelle.

Public cible

Personnes qui souhaitent mieux vivre l'intergénérationnel dans leur équipe.

REF. S-ML0038	 2 jours	 5 et 6 mai 2025 9 et 10 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Les clés pour améliorer sa relation managériale

Objectifs

- Renforcer sa communication pour améliorer son management.
- Développer un style relationnel efficace et adapté à son contexte et à ses interlocuteurs.
- Intégrer la dimension émotionnelle dans son quotidien.
- Appréhender les situations délicates et mieux les gérer.

Contenu

► Adapter sa communication par rapport à son rôle et ses interlocuteurs :

- définir son rôle et clarifier ses missions ;
- identifier ses propres valeurs et croyances ;
- diagnostiquer son style relationnel de manager.

► Mesurer l'impact de la dimension relationnelle sur son efficacité de manager :

- comprendre les fondamentaux de la communication ;
- communiquer avec chacun de manière adaptée ;
- développer ses compétences de communicant.

► Intégrer la dimension émotionnelle dans son management :

- identifier les émotions primaires et leur impact sur la communication ;
- définir l'intelligence émotionnelle ;
- exprimer ses propres émotions avec pertinence et appréhender celles des autres.

► Gérer efficacement les situations managériales délicates :

- pratiquer l'écoute active et empathique, la compréhension du point de vue de l'autre ;
- donner un feedback et s'accorder sur des solutions avec méthode ;
- s'affirmer tout en respectant l'intégrité de son interlocuteur, développer son assertivité.

Public cible

Responsables d'équipes, managers et dirigeants d'entreprises.

REF. S-ML0041	 1 jour	 15 mai 2025 10 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Leadership et management :

Les fondamentaux

Objectifs

Permettre aux managers ou futurs managers d'identifier les composantes du leadership et de leur donner les clés pour se développer afin d'optimiser la motivation, l'efficacité et le climat social positif de l'équipe.

Contenu

► Pouvoir, leadership, influence :

- c'est quoi un leader ?
- les différents types de leader ;
- assertivité et leadership.

► Développer ses qualités de leader :

- identifier quel type de leader vous êtes ;
- les caractéristiques communes des leaders ;
- ce qu'on attend d'un leader.

► Être un leader pour son équipe :

- rôles, missions, objectifs ;
- déléguer et responsabiliser ;
- obtenir l'adhésion.

► Leader dans la difficulté :

- la résistance au changement ;
- les conflits et le stress ;
- mobiliser les énergies positives.

Public cible

Personnes désireuses de comprendre les fondamentaux du leadership.

REF. S-ML0042	 1 jour	 13 juin 2025 10 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Manager et gérer une équipe au quotidien

Objectifs

- Apprendre à communiquer avec son équipe avec des outils simples et adaptés.
- Savoir gérer les épiphénomènes du quotidien en toute sérénité comme les erreurs, les désaccords et les conflits.
- Apprendre à mieux dialoguer avec ses collaborateurs en offrant des outils pour les motiver et mieux les impliquer dans leurs tâches en leur apportant la reconnaissance nécessaire au succès.
- Permettre à chacun de mieux gérer son temps et d'optimiser ses objectifs professionnels.

Contenu

- ▶ Apprendre à connaître ses collaborateurs et apprécier leur savoir-être.
- ▶ Prendre conscience de l'importance de la communication dans une équipe.
- ▶ Test « Position de vie ».
- ▶ Améliorer son savoir-être en adoptant un langage non-verbal de circonstance.
- ▶ Gérer un planning pour optimiser le temps : le temps choisi, le temps subi.
- ▶ Gérer les priorités.
- ▶ « Les petites voix » test qui montrent à chacun ses freins en matière de gestion du temps.
- ▶ Bilan et conseil(s) pour évoluer.
- ▶ Créer de la confiance et en faire une base de la réussite.
- ▶ Les outils du management : la délégation et la réunion.
- ▶ Dialoguer efficacement et en étant constructif avec la méthode assertive.
- ▶ Créer des règles du jeu en interne pour mieux vivre chaque jour et mieux intégrer le nouvel arrivant.
- ▶ Transmettre l'information et s'assurer qu'elle est comprise de tous.
- ▶ Savoir adresser une critique et traiter une erreur avec les outils précis et constructifs.
- ▶ Aborder la motivation.

Public cible

Nouveaux managers de l'association devant gérer des équipes afin de permettre à chacun d'occuper son rôle de manière efficace : moi en tant que manager, moi en tant que manager devant mon équipe, les fondamentaux de la motivation.

REF. S-ML0040	 2 jours	 19 et 20 juin 2025 2 et 3 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Introduction à la gestion de projet et méthode SCRUM

Objectifs

Connaître les notions de base en gestion de projet de manière à organiser le déroulement d'un projet de A à Z, de sa phase de conception à sa phase finale en se posant les bonnes questions.

- Qu'est-ce que la gestion de projet ?
- Quelles sont les méthodes à appliquer ?
- Quelles étapes à suivre pour bien gérer un projet ?

Contenu

- ▶ L'ensemble des 4 étapes de la gestion de projet (initier, planifier, exécuter, clôturer).
- ▶ Les outils de base de la gestion de projet (charte projet, GANTT, PERT, structure de répartition des tâches).
- ▶ La dimension humaine et managériale d'un projet.
- ▶ La méthode SCRUM.

Public cible

Toute personne qui est confrontée à la gestion de projet, désire réorienter sa vie professionnelle vers la gestion de projet, et qui souhaite en acquérir les bases fondamentales.

REF. S-ML0043	 1 jour	 27 juin 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Introduction to project management and the SCRUM method

Objectives

Acquire the basics of project management in order to be able to organize and follow a project from A to Z, from its initiation to its final completion. The following questions will be tackled:

- What is project management?
- What are the methods to be applied?
- What steps to follow to properly manage a project? What are the challenges?

Content

- ▶ All 4 stages of project management (initiate, plan, execute, close).
- ▶ The basic tools of project management (project charter, GANTT, PERT, Work Breakdown Structure).
- ▶ The human and managerial dimension of a project.
- ▶ The SCRUM method.

Target audience

Anyone who is confronted with project management, want to reorient their professional life towards project management, and who wishes to acquire the fundamental basics.

REF. S-ML0043	 1 day	 28 th march 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 English	 In-person	 220 €	

Conscious Leader Training:

Emotionally Intelligent Leader

Objectives

Explore and reflect on personal and social elements of Emotional Intelligence (EI) and identify the skills and behaviors associated with emotional competences. Participants will gain knowledge and skills on how to start consciously reinforcing their EI on an ongoing basis, specifically as leaders.

Content

► Personal elements of Emotional Intelligence:

- self-awareness;
- emotional awareness;
- self-assessment;
- self-esteem and self-confidence;
- self-regulation;
- self-control;
- adaptability;
- transparency.

► Social elements of Emotional Intelligence:

- empathy;
- what is Active Listening and how to apply it;
- what are some barriers to effective listening?
- elements of effective communication;
- building rapport with others;
- how to deliver a constructive feedback;
- motivation;
- how to motivate and empower others.

Target audience

Managers, leaders and people willing to prepare for a future leadership role.

REF. S-ML0007	 4 x ½ day	 15 th to 23 rd October 2025	 13:30 - 17:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 English	 In-person	 440 €	

Conscious Leader Training:

Conflict resolution and coaching

Objectives

Enhance your credibility as a leader, by learning how to deal effectively, wisely in a conflict situation and learn the art of conversational coaching. This increases motivation through the gift of focused attention to colleagues and employees.

Content

► Conflict resolution:

- perception of conflict;
- what are the main drivers of conflicts?
- reasons for avoiding conflicts;
- what can happen when we ignore conflicts?
- the leader as mediator;
- transactional analysis and its value in effective conflict resolution.

► Coaching others:

- how to enhance credibility as a leader by coaching;
- how language we use affects understanding;
- the GROW model in theory and practice;
- the model T questioning in theory and practice;
- precision questioning technique.

Target audience

Managers, leaders and people willing to prepare for a future leadership role.

REF. S-ML0008	 3 x ½ day	 10 th to 17 th December 2025	 13:30 - 17:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 English	 In-person	 345 €	

Agiler Kulturwandel:

Den Rahmen für Veränderung gestalten, Impulse setzen und somit die Dynamik im Unternehmen erhöhen

Zielsetzung

Unternehmenskultur ist dynamisch und wandelbar. Kultur entsteht und ist nicht im klassischen Sinne betriebswirtschaftlich steuerbar. Gerade für den Erfolg agiler Methoden ist es aber entscheidend, ausgewählte Rahmenbedingungen im Unternehmen gezielt zu verändern, um die Weichen Richtung gelebte Agilität zu stellen. Die Teilnehmer lernen den Kulturwandel im Unternehmen wirksam und effektiv zu begleiten, die Stellschrauben für agile Veränderung zu erkennen und den Wandel mit gezielten Impulsen und Rahmenbedingungen einzuleiten.

Inhalt

► Den Boden bereiten: Grundannahmen:

- Werte und Wandel im Unternehmen;
- Agilisierung: wo macht sie Sinn?

► Veränderung anstoßen / Veränderungsrichtung klären:

- Mindset und Verhalten im Unternehmen;
- Bedeutung der Führungsrolle im agilen Kontext;
- Veränderung mit guter Kommunikation begleiten;
- Drei Zonen der Veränderung.

► Los geht's! Erste Schritte:

- Wandel planen;
- Systeme zur Unterstützung des Kulturwandels;
- Umgang mit Widerständen;
- Veränderung gestalten.

Zielgruppe

Unternehmer, Führungskräfte, Projektleiter, Mitarbeiter aus Personal- und Organisationsentwicklung und Mitarbeiter aus strategischen Abteilungen.

REF. S-ML0025	 1 Tag	 Auf Anfrage	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Deutsch	 Präsenzkurs	 220 €	

Grundlagen der Führung

Zielsetzung

Wer führen will, muss zuerst verstehen, was Führung bedeutet und was Sie bewirken soll. Dieses Grundverständnis hilft, in die neue Rolle als Vorgesetzter zu schlüpfen, sich mit der neuen Aufgabenstellung zu identifizieren und sie mit den notwendigen Methoden sehr gut umzusetzen. In diesem Führungsseminar lernen Sie, wie Sie vom Kollegen zum Vorgesetzten werden und Ihre neuen Aufgaben meistern. Sie erfahren, wie Sie zweckgerichtet kommunizieren, die Mitarbeiter motivieren, sachliche Kritik vortragen, ohne dabei zu verletzen, Rückmeldungen ihrer Mitarbeiter bekommen und wie Sie für eine effiziente Arbeitsweise im Team sorgen.

Inhalt

- ▶ Mitarbeiterführung mit den richtigen Führungsinstrumenten.
- ▶ Kommunikation als Vorbild: verbal sowie nonverbal.
- ▶ Persönlichkeit und Mitarbeiterführung.
- ▶ Abgleich Selbst-/Fremdbild in Verbindung mit dem DISG-Persönlichkeitsprofil.
- ▶ Wertschätzende Mitarbeiterführung.
- ▶ Stärken, Potentiale, Ziele und Ängste meiner Mitarbeiter erkennen.
- ▶ Motivierend Feedback geben.
- ▶ Führung in herausfordernden Situationen.
- ▶ Führung von ehemaligen Kollegen.
- ▶ Eigener Erfolgsplan zur Umsetzung in die Praxis.

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen, die kurz davor stehen, Führungsaufgaben zu übernehmen oder vor kurzem übernommen haben.

REF. S-ML0010	 1 Tag	 Auf Anfrage	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Deutsch	 Präsenzkurs	 220 €	

Prävention von Konflikten und Konfliktmanagement

Zielsetzung

Schaffen Sie eine Basis für eine harmonische Kommunikation zwischen den Mitarbeitern. Erfahren Sie, wie Sie mit Hilfe eines pädagogischen Tools zu einem besseren Arbeitsklima beisteuern können.

Inhalt

- ▶ Lebensstrategien verstehen.
- ▶ Wie Konflikte entstehen.
- ▶ Verhindern von Konflikten.
- ▶ Sich nicht verurteilt fühlen und gelassen bleiben.
- ▶ Verstehen warum der Andere nicht das tut, was man verlangt.
- ▶ Das Verhalten des Anderen verstehen.
- ▶ Den Teufelskreis eines Streits beenden.
- ▶ Effiziente Kommunikation und Lösungen erreichen.

Zielgruppe

Führungskräfte oder Mitarbeiter aller Bereiche, die Führungsaufgaben übernehmen und bei Konfliktlösungen unterstützen wollen / sollen.

REF. S-ML0034	 1 Tag	 Auf Anfrage	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Deutsch	 Präsenzkurz	 220 €	

The Feel Good Manager:

Klarheit im Führungsalltag

Zielsetzung

Die Herausforderungen als gute Führungskraft werden immer vielfältiger! Die eigenen Aufgaben professionell bewältigen und zusätzlich noch die Mitarbeiter positiv und sicher führen? Wie man beides ermöglicht, ohne dass die Führungsverantwortung zur ständigen Belastung im Alltag wird, beleuchten wir intensiv in diesem Seminar.

Inhalt

- ▶ Die Rolle als Führungskraft erkennen und annehmen.
 - ▶ Wie wirkt meine Führung?
 - ▶ Wie möchte ich in Zukunft in der Führung aufgestellt sein?
 - ▶ Was heißt "Führungsstil"?
 - ▶ Die verschiedenen Führungsinstrumente.
- ▶ Wie geht individuelle Führung?
 - ▶ Die verschiedenen Mitarbeitergespräche.
 - ▶ Einen Gesprächsleitfaden entwickeln.
 - ▶ Das Mitarbeitergespräch erfolgreich vorbereiten und führen.
 - ▶ Einwände und schwierige Situationen meistern.

Zielgruppe

Unternehmer und Führungskräfte sowie alle Mitarbeiter die sich zur Führungskraft entwickeln möchten.

REF. -ML0017	2 Tage	24.04 & 22.05 2025 9.10 & 13.11.2025	09:00 - 17:00	LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	Deutsch	Präsenzkurs	440 €	

Ressources humaines



Personalmanagement

Human resources

Initiation à la gestion des ressources humaines

Objectifs

Acquérir des connaissances de base sur le fonctionnement d'un département Ressources Humaines et en évaluer l'impact sur la culture d'entreprise et l'employabilité à long terme de ses salariés. L'aspect juridique et relationnel de la fonction RH sera abordé.

Contenu

- ▶ Historique de la fonction RH et théorie des organisations.
- ▶ Les relations professionnelles de la RH.
- ▶ Les missions actuelles de la fonction RH.
- ▶ Le recrutement et l'intégration des candidats.
- ▶ L'évaluation des salariés.
- ▶ L'audit Ressources Humaines.

Public cible

Professionnels des ressources humaines ainsi que toute autre personne souhaitant acquérir des connaissances dans le métier.

REF. S-RH0001	 2 jours	 23 et 24 janvier 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Construire un tableau de bord ressources humaines

Objectifs

- Se familiariser avec les indicateurs sociaux / sociétaux inhérents à la fonction RH et établir un tableau de bord social ou un tableau de bord ressources humaines, en vue d'un meilleur pilotage et partage de la fonction RH avec les managers.
- Asseoir la crédibilité de la fonction RH au sein d'une organisation.

Contenu

- ▶ **Introduction : la pratique et la législation en matière d'indicateurs sociaux.**
- ▶ **Définition et types d'indicateurs sociaux.**
- ▶ **Des données sociales / sociétales, les indicateurs sociaux et tableaux de bord sociaux :**
 - la définition des données sociales, des indicateurs et des tableaux de bord sociaux ;
 - les 3 types d'indicateurs sociaux / sociétaux et leurs principaux indicateurs.
- ▶ **Les indicateurs structurels et les indicateurs de mouvement :**
 - l'analyse des indicateurs structurels (effectif, masse salariale, pyramide des âges, etc.) ;
 - l'analyse des indicateurs de mouvement (taux de turnover, taux d'absentéisme, qualité du recrutement, coût de la formation, etc.).
- ▶ **Les objectifs de la mise en place des indicateurs sociaux :**
 - les tableaux de bord sociaux et le reporting social ;
 - l'audit social.
- ▶ **Exercices.**

Public cible

Toute personne désirant acquérir des connaissances de base sur les tableaux de bord sociaux.

REF. S-RH0003	 1 jour	 21 mars 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Construire et mettre en œuvre un plan de formation

Objectifs

Élaborer et gérer un plan de formation, mettre en place un dispositif de formation efficace, connaître la législation luxembourgeoise concernant la gestion de la formation en entreprise et positionner le département formation comme un partenaire stratégique dans l'entreprise.

Contenu

- ▶ Le paysage de la formation professionnelle continue au Luxembourg : rappel de la législation et des aides accordées aux entreprises et aux salariés.
- ▶ Identifier et analyser les besoins individuels et collectifs de formation.
- ▶ Concevoir le dispositif de formation.
- ▶ Rédiger un cahier des charges et lancer un appel d'offre.
- ▶ Piloter le projet de formation : le coût, les délais, la qualité.
- ▶ Evaluer les actions de formation.
- ▶ Développer son réseau de formateurs.

Public cible

Toute personne concernée par la gestion de la formation professionnelle continue dans une entreprise.

REF. S-RH0004	 2 jours	 5 et 6 mai 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 440 €	

Le harcèlement en entreprise :

Fonction ou alibi pour les acteurs concernés !

Objectifs

- Prendre conscience de l'amont et de l'aval, des dangers, des mécanismes et des effets du harcèlement sur l'entreprise et sur l'individu.
- Prendre connaissance des lois et conventions qui existent au Luxembourg et apprendre des méthodes et techniques individuelles et collectives de prévention et de gestion.

Contenu

- ▶ **Le harcèlement, un des facteurs des risques psychosociaux.**
- ▶ **Les différentes définitions officielles du terme « harcèlement » :**
 - le harcèlement moral ;
 - le harcèlement discriminatoire ;
 - la violence au travail ;
 - le harcèlement sexuel.
- ▶ **Le harcèlement moral et la violence au travail :**
 - les définitions selon Leymann et Hirigoyen ;
 - les caractéristiques ;
 - les objectifs et les démarches ;
 - les types ;
 - les causes ;
 - les acteurs et les domaines d'action ;
 - les personnes exposées ;
 - les phases typiques ;
 - les effets et les répercussions dans le temps ;
 - les coûts.
- ▶ **Spécifique : les niveaux, le « Peter principe », la spirale et le Covid-19.**
- ▶ **Prévention et gestion du harcèlement :**
 - les lois et les conventions ;
 - l'aide aux victimes ;
 - le rôle des acteurs concernés (direction, RH, délégués du personnel, management, collaborateurs, ...)
 - les moyens de la victime ;
 - autres moyens internes / externes (coach interne et / ou externe, médiateur, médecin et / ou médecin du travail ...)
 - les sanctions envers le harceleur.
- ▶ **Techniques et concepts.**

Public cible

Responsables RH et / ou formation, délégués du personnel, responsables RSE, travailleurs désignés.

REF. S-RH0013	 2 x ½ jour	 23 mai et 6 juin 2025	 8:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Les entretiens de recrutement :

Techniques clés et bonnes pratiques du recruteur afin d'optimiser le processus de recrutement

Objectifs

- Comprendre ce qui se joue au moment de l'entretien pour le recruteur et pour les candidats, quelle que soit l'issue de l'entretien.
- Identifier les méthodes d'évaluation les plus pertinentes en fonction du profil recherché et du contexte de recrutement.
- Comprendre et définir clairement les rôles de chacun des intervenants.
- Maîtriser le déroulé de l'ensemble du processus d'entretien (avant, pendant et après).

Contenu

- ▶ **Les enjeux de l'entretien de recrutement, au-delà de l'évaluation du candidat :**
 - booster l'expérience candidat et communiquer concernant l'entreprise et le poste ;
 - permettre un échange fluide et libéré, de façon à retirer des informations authentiques et ainsi évaluer la pertinence des candidats par rapport au poste.
- ▶ **Articuler les différentes étapes de l'entretien : prise de RDV, accueil, structure de l'entretien, retour vers les candidats.**
- ▶ **Identifier les différentes méthodes d'évaluations (competency-based questions, personality, mise en situation, etc.) et sélectionner la méthode la plus adaptée au profil.**
- ▶ **Définir les objectifs de chaque entretien si le processus en comporte plusieurs.**
- ▶ **Observer et analyser l'attitude non verbale des candidats.**
- ▶ **À faire et à ne pas faire pendant l'entretien.**
- ▶ **Pratiques et mises en situation avec les participants tout au long du programme.**

Public cible

Professionnels amenés à réaliser des entretiens de recrutement.

REF. S-RH0007	 1 jour	 11 juin 2025 8 octobre 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Sécurité, Bien-être, Santé au travail



Sicherheit | Wohlbefinden | Gesundheit am Arbeitsplatz

Safety | Well-being | Health at work

Ergonomie du travail de bureau :

Prévention des troubles musculosquelettiques (TMS) et confort au travail

Objectifs

- Permettre aux travailleurs de bureau / écran de reconnaître et gérer les facteurs de risque liés à leur activité de travail.
- Ceux-ci concernent principalement les troubles musculo-squelettiques (inconfort postural, cervicalgie, lombalgie, tendinites) mais aussi les aspects de charge mentale, environnementale (bruit, éclairage, climat) et psycho-sociale (stress au travail).

Contenu

- ▶ Fonctionnement de la colonne vertébrale et des articulations du membre supérieur.
- ▶ Explication des troubles musculo-squelettiques et de leurs prises en charge ainsi que du fonctionnement de la douleur.
- ▶ Explication des facteurs de risque liés au travail de bureau et aussi à la vie privée.
- ▶ Présentation des stratégies de prévention et gestion des TMS.
- ▶ L'ergonomie du poste et des outils.
- ▶ L'organisation du travail.
- ▶ Réglages du poste et éléments gestuels.
- ▶ Exercices de gymnastique préventive réalisables au poste de travail.

Public cible

Travailleurs administratifs faisant usage d'un poste de travail type bureau / écran.

REF. S-BE0011	 1 jour	 sur demande	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Ergonomie de travail de manutention manuelle et / ou de force :

Prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) et confort au travail

Objectifs

Permettre aux travailleurs manutentionnaires et / ou de force de reconnaître et gérer les facteurs de risque liés à leur activité de travail. Ceux-ci sont principalement liés aux lombalgies et aux troubles musculo-squelettiques du membre supérieur (tendinites et troubles articulaires) mais aussi aux aspects de charge mentale, environnementale (bruit, éclairage, climat) et psycho-sociale (stress au travail).

Contenu

- ▶ Fonctionnement de la colonne vertébrale et des articulations du membre supérieur.
 - ▶ Explication des troubles musculo-squelettiques et de leurs prises en charge ainsi que du fonctionnement de la douleur.
 - ▶ Explication des facteurs de risque liés au travail de manutention / force et aussi à la vie privée.
 - ▶ Présentation des stratégies de prévention et gestion des TMS.
- ▶ L'ergonomie des outils.
 - ▶ L'organisation du travail.
 - ▶ Les techniques gestuelles de manutention manuelle et travail de force.
 - ▶ Exercices de gymnastique préventive sur tapis (tenue souple souhaitée).

Public cible

Travailleurs du secteur de la construction, de la distribution, du nettoyage ainsi que tout travailleur impliqué dans des travaux de manutention ou de force (outil-main).

REF. S-BE0012	 1 jour	 sur demande	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 sur demande	 220 €	

Votre équilibre et vous

Objectifs

Apprendre à prendre les commandes sur vos objectifs et votre organisation en étant à l'écoute de vos ressentis et de vos besoins. Vous allez apprendre à piloter votre bateau interne en connectant votre cerveau, votre corps et votre cœur !

Contenu

- ▶ Comment booster son énergie ?
- ▶ Quelles sont les clés d'une gestion positive des émotions ?
- ▶ Quels sont les principes d'une communication bienveillante et sans conflit ?
- ▶ Quelles attitudes et méthodes d'organisation adopter en situation exceptionnelle ?

Public cible

Toute personne souhaitant garder le cap en situation exceptionnelle.

REF. S-BE0002	 ½ jour	 20 janvier 2025 1 ^{er} décembre 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 125 €	

Le burnout ou bien lorsque le stress devient chronique !

Objectifs

- Prendre conscience de l'amont et de l'aval, des dangers, des mécanismes et des effets du syndrome de burnout sur l'entreprise et sur l'individu.
- Apprendre des méthodes et techniques de prévention et de gestion des symptômes.

Contenu

- ▶ **Le burnout, un des facteurs des risques psychosociaux.**
- ▶ **Le terme burnout :**
 - définition, conséquences, facteurs favorisant ;
 - les phases et les symptômes ;
 - spécifique : le burnout et la dépression.
- ▶ **Les types de personnalité à risque :**
 - les cadres en entreprise.
- ▶ **L'impact du rôle de l'entreprise en matière de santé et de mieux-être.**
- ▶ **La prévention et la gestion :**
 - le rôle des acteurs concernés (direction, RH, délégation, syndicats, médecin du travail, management, individus) ;
 - les possibilités et moyens à disposition dans les différentes phases ;
 - le principe du work-life balance ;
 - les conclusions à tirer concernant le rôle d'un chacun et la mise en pratique de plans d'action.
- ▶ **Les techniques courtes de remise en équilibre pendant la journée.**
- ▶ **Les techniques les plus utilisées en entreprise dans le but d'un mieux-être :**
 - la sophrologie de Caycedo ;
 - le « Mindfulness » de Kabat Zin ;
 - le training autogène de Schultz ;
 - la relaxation différentielle de Jacobson.

Public cible

Responsables RH et / ou formation, délégués du personnel, responsables RSE, travailleurs désignés.

REF. S-BE0009	 2 x ½ jour	 21 mars et 4 avril 2025	 8:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Gérer son stress au travail

Objectifs

- Comprendre le phénomène de stress dans le monde du travail afin de le maîtriser et de le diminuer de manière efficace et durable grâce à des outils et des notions simples accessibles à tous.
- Être mieux épanoui et moins stressé dans son quotidien professionnel.

Contenu

- ▶ **Comprendre le stress :**
 - les mécanismes du stress ;
 - les conséquences du stress ;
 - l'épuisement lié au stress.
- ▶ **Gérer les situations stressantes du quotidien :**
 - gérer le désaccord ;
 - prendre du recul par rapport à la situation ;
 - faire face au conflit.
- ▶ **Dédramatiser une situation angoissante :**
 - analyser la situation angoissante ;
 - faire le point ;
 - prendre du recul face à cette situation.
- ▶ **Dire non au stress :**
 - écarter le stress de sa vie.
- ▶ **S'affirmer sans pression, sans stress :**
 - comment s'affirmer ?
 - affirmer et défendre ses idées ;
 - ne pas imposer son point de vue.
- ▶ **Maîtriser la charge de travail et être moins stressé :**
 - mieux organisé et moins stressé ;
 - plus serein et plus efficace.
- ▶ **Stress et agressivité, savoir faire face :**
 - l'agressivité dans le monde professionnel ;
 - lire l'agressivité ;
 - faire le bilan.
- ▶ **Résister et faire face au stress :**
 - outils pour résister face au stress.

Public cible

Toute personne souhaitant combattre le stress dans le monde professionnel afin de mieux le surmonter.

REF. S-BE0010	 1 jour	 16 mai 2025	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Français	 En présentiel	 220 €	

Step by step towards more stress resilience

Objectives

Noticing your own stressors early on and actively practicing serene, mindful, conscious answers to stress situations.

Content

- ▶ Methods to strengthen concentration and focus.
- ▶ Methods to counter acute stress, irritation or disappointment.
- ▶ Mindful Breathing-Meditations for relaxation.
- ▶ Meditative, simple body exercises for relaxation.
- ▶ Impulses for creativity and problem solving.
- ▶ Info from neuro-sciences: Why does that all work?

Target audience

People wanting to actively influence their inner balance and strength, at work as well as in their daily lives, in small and simple steps.

REF. S-BE0024	 4 x 2 hours	 5 th to 26 th February 2025	 15:00 - 17:00	 Virtual classroom
	 English	 Distance course	 220 €	

Unwinding more easily as a shift worker

Objectives

Supporting shift workers to eliminate disturbances in their free time, in order to regain peace of mind.

Content

- ▶ Practices to clear your head.
- ▶ Practices to calm down and sleep.
- ▶ Mindful "Bodyscan".
- ▶ Preventing "fatigue" / weariness at work.
- ▶ Info from neuro-sciences:
Why does that all work?

Target audience

People who work in shifts and want to rest more easily in their free time.

REF. S-BE0025	 4 x 1 hour	 6 th to 27 th February 2025	 09:30 - 10:30	 Virtual classroom
	 English	 Distance course	 125 €	

Zufrieden und gesund im Beruf älter werden

Zielsetzung

Die Teilnehmer kennen die Bedeutung der eigenen Haltung für ein gesundes Altern im Beruf und können eigene Stresssymptome erkennen und deuten. Sie können die eigene Haltung reflektieren und Stress gezielt entgegenwirken und stellen so die Weichen für ein gesundes Älterwerden in der Berufstätigkeit.

Inhalt

► Das Konzept des positiven Alterns:

- gesellschaftliche und arbeitsrelevante Veränderungen;
- eigene Erwartungen an das Älterwerden;
- Gesundheitsressourcen reflektieren.

► Den Stress aktiv bewältigen:

- Ebenen der Stressreaktionen;
- sich selbst spüren - Warnsignale erkennen;
- Stressdenken erkennen und die Einstellung reflektieren;
- Lebensbalance, eigene Ziele formulieren.

► Spannungsfelder im Berufsalltag:

- den Sinn finden: Beruf und Berufung;
- das Team als Ressource für Wohlbefinden;
- Prioritäten setzen;
- die Kunst der Pause: richtig pausieren;
- sich aktiv abgrenzen: Distanzierungstechniken;
- Entspannungsübungen für zwischendurch.

Zielgruppe

Mitarbeiter und Führungskräfte, die sich bereits in der zweiten Hälfte der Berufstätigkeit befinden und ihre aktuelle berufliche Situation im Bezug auf die eigene Gesundheit und Zufriedenheit im Beruf reflektieren und Veränderungsmöglichkeiten erkennen wollen. Jüngere Mitarbeiter, die bereits heute die Weichen für ein gesundes und zufriedenes Älterwerden im Beruf stellen möchten.

REF. S-BE0028	 2 Tage	 Auf Anfrage	 09:00 - 17:00	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Deutsch	 Präsenzkurs	 440 €	

Schritt für Schritt zu mehr Stress-Resilienz

Zielsetzung

Die eigenen Stressfaktoren frühzeitig bemerken und souveräne, achtsame, bewusste Antworten auf Stress aktiv einüben.

Inhalt

- ▶ Übungen zu Konzentration und Fokussierung.
- ▶ Übungen bei akutem Stress, Ärger oder Enttäuschung.
- ▶ Achtsame Atem-Meditationen zur Entspannung.
- ▶ Meditative, leichte Körperübungen zur Entspannung.
- ▶ Impulse für Kreativität und Problemlösung.
- ▶ Infos aus der Hirnforschung: Warum funktioniert das alles?

Zielgruppe

Alle, die in Beruf und Privatleben selbst etwas für ihre Balance und innere Stärke tun wollen, in kleinen und einfachen Schritten.

REF. S-BE0024	 4 x 2 Stunden	 5. bis 26. Februar 2024	 12:15 - 14:15	 Virtuelles Klassenzimmer
	 Deutsch	 Onlinekurs	 220 €	

Abschalten für Schichtarbeitende

Zielsetzung

Unterstützung von Schichtarbeitenden um in ihrer freien Zeit Störungen auszuschalten und so wieder zur Ruhe zu kommen.

Inhalt

- ▶ Übungen, um den Kopf frei zu kriegen.
- ▶ Übungen, um zur Ruhe zu kommen und zu schlafen.
- ▶ Achtsamer "Bodyscan".
- ▶ Vorbeugung gegen "Fatigue" / geistige Ermüdung im Job.
- ▶ Infos aus der Hirnforschung: Warum funktioniert das alles?

Zielgruppe

Personen, die in Schicht arbeiten und in ihrer freien Zeit besser zur Ruhe kommen möchten.

REF. S-BE0025	 4 x 1 Stunde	 6. bis 27. Februar 2025	 08:00 - 09:00	 Virtuelles Klassenzimmer
	 Deutsch	 Onlinekurs	 125 €	

Burnout:

Wenn der Stress chronisch wird!

Zielsetzung

- Gefahren, Mechanismen und Auswirkungen von Burnout auf die verschiedenen Akteure im Unternehmen.
- Die Teilnehmer können einzelne oder kollektive Maßnahmen einleiten und lernen die bekanntesten Methoden und Techniken zur Burnout-Prävention und dessen Management.

Inhalt

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▶ Kenntnisse und Glaubenssätze zum Thema. ▶ Die soziale Verantwortung des Unternehmens. ▶ "Burnout" Bedeutung: <ul style="list-style-type: none"> - Begriffsdefinition, Kriterien und Konsequenzen; - die verschiedenen Phasen und deren Symptome; - Risikogruppen; - Burnout und Depression. ▶ Burnout: Prävention und Management: <ul style="list-style-type: none"> - die Mittel und Möglichkeiten in den verschiedenen Phasen; - die Rolle der eingebundenen Mitarbeiter im Unternehmen; - das "Work-Life-Balance" Prinzip; - Umsetzungspläne in Zusammenarbeit mit den Betroffenen. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Methoden und Techniken im Unternehmen, mit dem Ziel eines höheren Wohlbefindens: <ul style="list-style-type: none"> - die Sophrologie nach Caycedo; - das Achtsamkeitstraining nach Kabbat Zin; - das autogene Training nach Schultz; - die progressive Muskelentspannung nach Jacobson. |
|---|--|

Zielgruppe

Personal- und Weiterbildungsverantwortliche, Personalvertreter wie auch Mitarbeiter, die sich informieren wollen.

REF. S-BE0009	 2 x ½ Tag	 31. Oktober und 14. November 2025	 08:30 - 12:30	 LLLC 2-4 rue Pierre Hentges L-1726 Luxembourg
	 Deutsch	 Präsenzkurs	 220 €	



The Digital Skills Standard

ICDL CERTIFICATION



Plus d'informations sur www.icdl.lu

YOU'LL NEVER WORK ALONE.



CHAMBRE DES SALARIÉS LUXEMBOURG

LA VOIX DES SALARIÉS DEPUIS 100 ANS.



LUXEMBOURG LIFELONG LEARNING CENTRE

LA FORMATION CONTINUE DE LA CHAMBRE DES SALARIÉS



LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

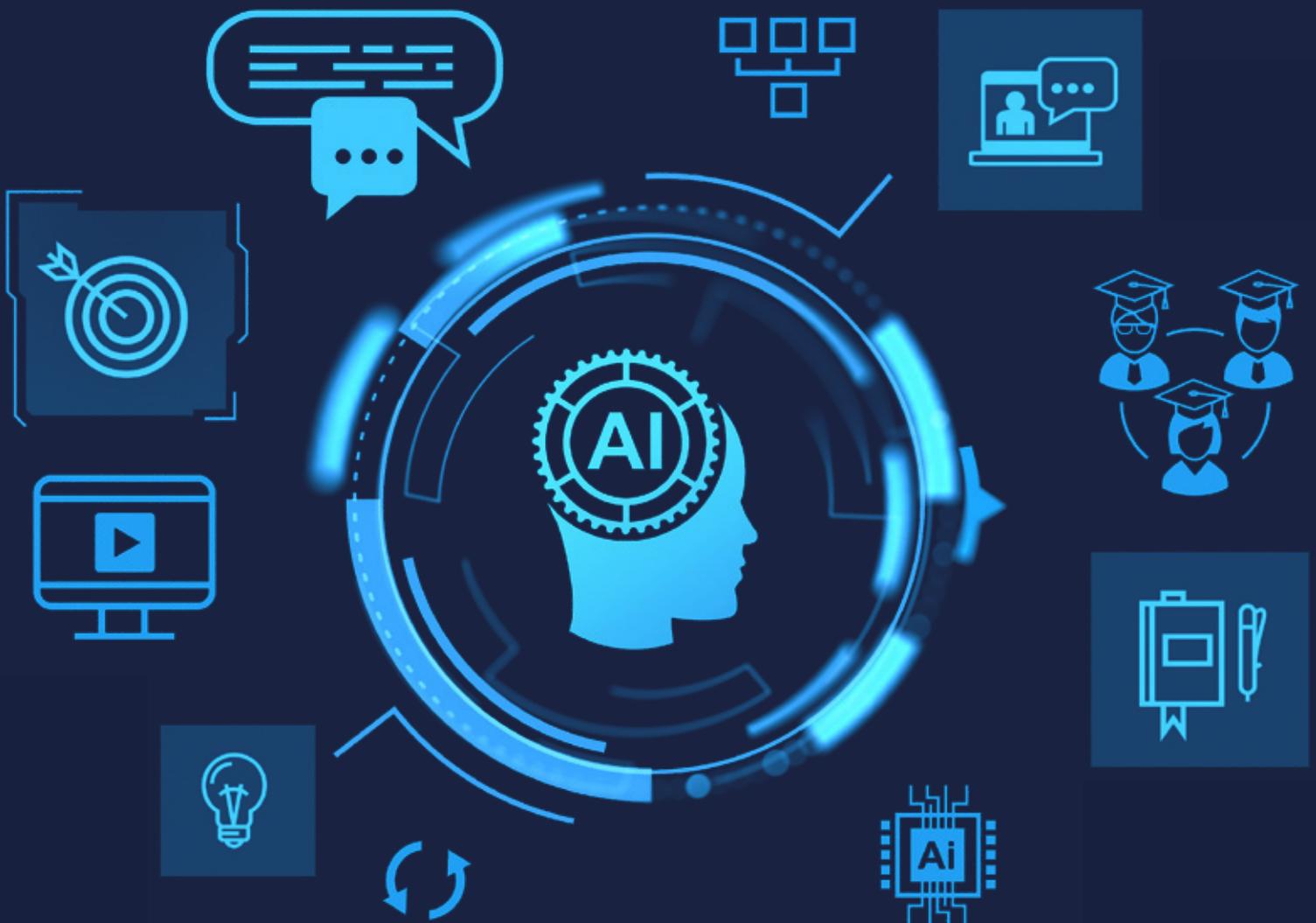
Ingénieurs & Scientifiques
du Luxembourg a.s.b.l.



E-LEARNING

Nouvelles formations interactives
sur l'intelligence artificielle

Cours disponibles en :



YOU'LL
NEVER
WORK
ALONE.



CHAMBRE DES SALARIÉS
LUXEMBOURG
LA VOIX DES SALARIÉS DEPUIS 100 ANS.



LUXEMBOURG LIFELONG
LEARNING CENTRE
LA FORMATION CONTINUE DE LA CHAMBRE DES SALARIÉS

Découvrez tous
nos e-learning :



LLLC.lu

CONDITIONS GÉNÉRALES - SÉMINAIRES

Article 1 – Inscription

Tout intéressé désireux de participer à une ou plusieurs formations doit s'inscrire en principe au plus tard 2 semaines avant le début de ladite formation.

Il est possible de s'inscrire soit en ligne via le site www.LLCC.lu, soit moyennant la fiche d'inscription à envoyer par courrier, fax, courriel ou porteur au LLCC. La demande d'inscription sera traitée dans la semaine suivant sa réception.

Pour s'inscrire via le site Internet, il faut créer un compte utilisateur auprès du LLCC. La création d'un compte utilisateur oblige à prendre connaissance des présentes conditions générales et vaut donc acceptation desdites conditions générales.

Article 2 – Admission aux formations et certificats

Une confirmation définitive reprenant toutes les informations est envoyée au candidat à partir du moment où le nombre minimal de participants est atteint.

L'admission à la formation n'est effective qu'après réception du paiement des frais d'inscription par le Luxembourg Lifelong Learning Centre (LLCC) de la Chambre des salariés.

Tout candidat ayant assisté et réglé les droits d'inscription à une formation reçoit un certificat de participation reprenant le titre, les objectifs, le contenu et la durée de la formation.

Article 3 : Conditions de paiement

L'inscription à une formation engage à régler sans délai les frais d'inscription sur le compte :

LLCC/CSL à la BCEE Luxembourg

Code BIC/SWIFT : BCEELULL

N° IBAN : LU69 0019 1055 9340 4000

À défaut de paiement, le candidat ne peut pas participer à la formation. Il ne pourra se voir délivrer aucune attestation de participation ni aucune communication en lien avec cette formation. La Chambre des salariés engagera les poursuites judiciaires nécessaires au recouvrement des droits d'inscription, notamment par voie de saisie sur salaire et moyennant des dommages et intérêts.

Article 4 – Annulation de la formation par le LLCC

Le LLCC se réserve le droit d'annuler la formation, notamment en cas de nombre d'inscriptions insuffisant, de force majeure, d'indisponibilité du formateur et autres.

Dans ce cas, les frais d'inscription versés sont remboursés et le candidat est prévenu endéans les meilleurs délais.

Article 5 – Abandon de la formation par le candidat

Tout abandon doit être signalé par écrit au LLCC. À compter de sa demande d'inscription, le candidat dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour annuler son inscription sans frais.

Passé ce délai, le LLCC se réserve le droit de facturer à titre de frais d'annulation :

- Abandon plus de 7 jours ouvrables avant le jour de début des cours :
remboursement intégral.
- Abandon moins de 7 jours ouvrables avant le jour de début des cours :
remboursement de 90%.
- Abandon le jour de début du cours ou après le début des cours : la totalité des droits d'inscription est à payer à la CSL.

Dans le cas d'une inscription dans les 14 jours précédant le début de la formation, le candidat donne son accord à ce que le cours commence avant l'expiration de son délai de rétractation. De ce fait, en acceptant les présentes conditions générales, il a seulement droit à un remboursement intégral en cas de rétractation avant le jour de début des cours. Une fois le cours commencé, le remboursement sera proportionnel à la partie de cours non suivie, le cas échéant.

La connexion à son espace personnel sur la plateforme de formation Moodle.lcc, donne accès au support de cours conformément à l'article 8 ci-dessous. Toute connexion, même avant le début des cours s'assimile donc à un commencement de cours et entraîne la perte de tout droit à remboursement.

Dans certains cas exceptionnels dûment justifiés (maladie grave, accident...), le LLCC peut procéder à un remboursement des frais d'inscription. Les décisions prises par le LLCC en la matière sont sans appel et sans motivation.

Article 6 – Intervenants et contenu

Le contenu des cours, les intervenants, ainsi que le programme figurant dans la brochure ou sur le site Internet sont susceptibles de modifications jusqu'au début des cours.

Article 7 – Calendrier et lieu de la formation

Le lieu exact de la formation, les dates ainsi que l'horaire de la formation seront communiqués quelques jours avant le début du cours, une fois le paiement des droits d'inscription reçu.

Article 8 – Support de cours

Les supports de cours sont soumis à des droits d'auteur et sont réservés à l'usage exclusif des participants aux cours. Il est interdit de les reproduire et de les communiquer au public, même partiellement.

Les supports de cours sont délivrés sous format digital sur la plateforme de formation Moodle.lcc.

Ils seront accessibles 2 jours avant le début du cours et durant toute la durée de votre formation, ce jusqu'à 2 semaines après le cours.

Article 9 – Protection des données personnelles

Le candidat est invité à prendre connaissance de ses droits en matière de protection de ses données personnelles sous <https://www.csl.lu/fr/protection-des-donnees/>.

Article 10 – Droit à l'image

En acceptant les présentes conditions générales, le candidat donne son autorisation à ce que des photos l'identifiant personnellement (notamment lors de cours) soient publiées sur les sites internet de la CSL et notamment sur celui du LLCC, sur les réseaux sociaux utilisés par la CSL, aussi que dans diverses publications de la CSL.

Article 11 – Responsabilité

Le LLCC décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol ou de dommage.

Les formations universitaires



Le LLLC est à votre disposition pour accompagner vos projets « formation » : formation@LLLC.lu



Nos partenaires :



Découvrez le détail des formations :



LLLC.lu
Rubrique :
Formations universitaires

Nos formations, votre atout.

YOU'LL NEVER WORK ALONE.



CHAMBRE DES SALARIÉS LUXEMBOURG
LA VOIX DES SALARIÉS DEPUIS 100 ANS.



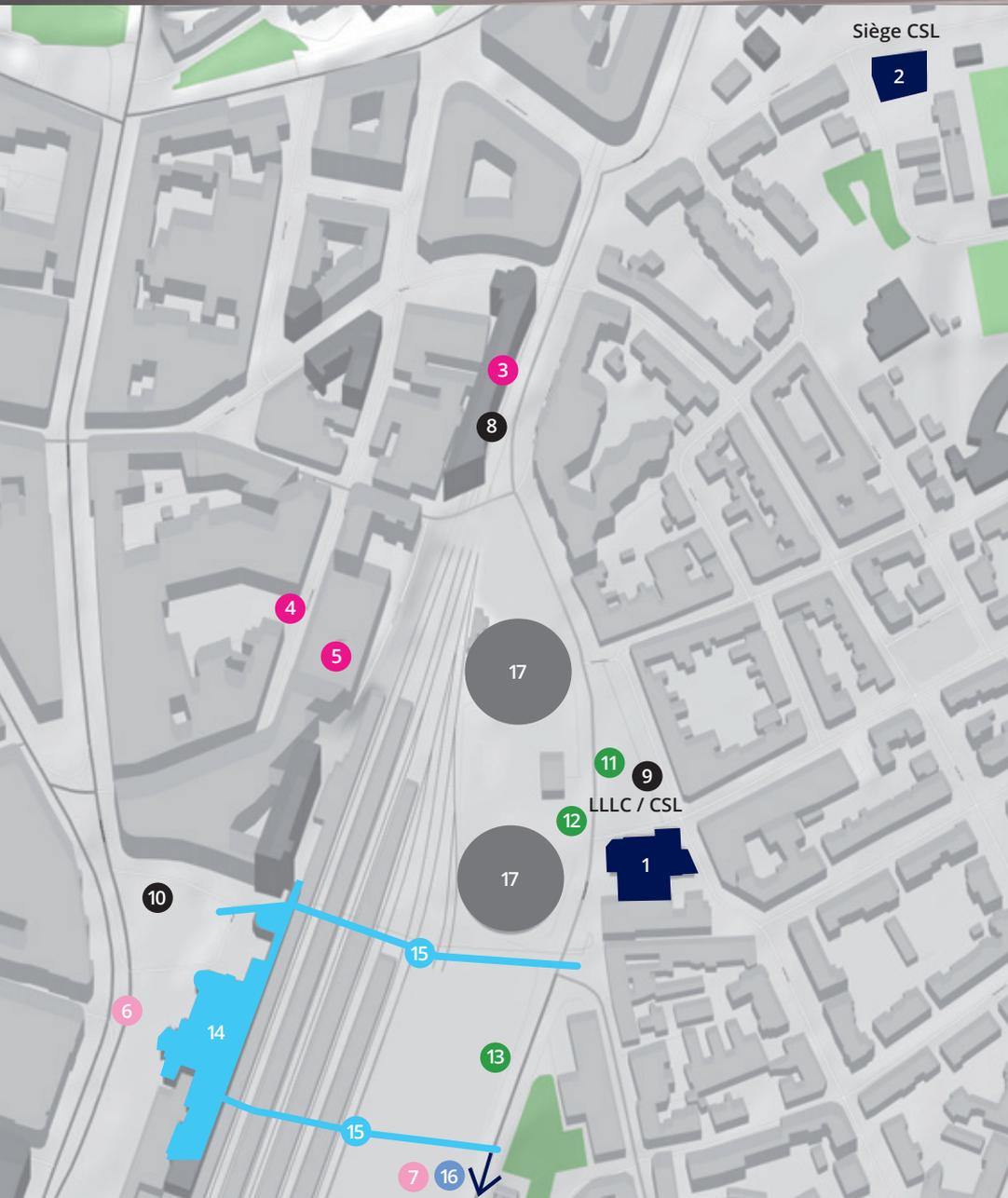
LUXEMBOURG LIFELONG LEARNING CENTRE
LA FORMATION CONTINUE DE LA CHAMBRE DES SALARIÉS





© Tom Fielitz Photography

Plan d'accès



- 1 LLLC / CSL
- 2 Siège CSL
- 3 Parking Rocade
- 4 Parking Nobilis
- 5 Parking Neipperg
- 6 P+R Luxembourg Bouillon
- 7 P+R Luxembourg Sud
- 8 Vel'oh! - N° 4 Rocade rue du Laboratoire
- 9 Vel'oh! - N° 37 rue des Gaulois 11
- 10 Vel'oh! - N° 2 Gare Centrale 2 place de la Gare 3-5
- 11 Arrêt de bus : Gare Rocade Quai 1
- 12 Arrêt de bus : Gare Rocade Quai 2
- 13 Arrêt de bus : Gare Rocade Quai 3
- 14 Gare Centrale
- 15 Passerelle piétonnière
- 16 France A3
Belgique A6
Deutschland A1
- 17 Les Rotondes

Retrouvez toutes les infos utiles sur www.mobiliteit.lu

Les différents sites de la Chambre des salariés :

YOU'LL NEVER WORK ALONE.



CHAMBRE DES SALARIÉS LUXEMBOURG

18 rue Auguste Lumière | L-1950 Luxembourg
B.P. 1263 | L-1012 Luxembourg
T +352 27 494 200
www.csl.lu | csl@csl.lu



LUXEMBOURG LIFELONG LEARNING CENTRE
LA FORMATION CONTINUE DE LA CHAMBRE DES SALARIÉS

2-4 rue Pierre Hentges | L-1726 Luxembourg
B.P. 1263 | L-1012 Luxembourg
T +352 27 494 600
www.LLLC.lu | formation@LLLC.lu



CENTRE DE FORMATION ET DE SÉMINAIRES

12 rue du Château | L-5516 Remich
B.P. 1263 | L-1012 Luxembourg
T +352 27 494 500
www.cefos.lu | cefos@cefos.lu

Nos formations, votre atout !

**YOU'LL
NEVER
WORK
ALONE.**



CHAMBRE DES SALARIÉS
LUXEMBOURG

Bureaux ouverts :

lundi au vendredi
08h00 à 18h00.

2-4 rue Pierre Hentges
L-1726 Luxembourg
T +352 27 494 600
formation@LLLC.lu

Différents types de formation

- ▶ Cours du soir
- ▶ Séminaires
- ▶ Bachelors (Licences), Masters
- ▶ Formations spécialisées
- ▶ Formations pour seniors
- ▶ Certifications mondialement reconnues

Différentes formules

-  Cours en présentiel
-  Cours virtuels / à distance
-  Cours en blended learning
(combinaison de cours en présentiel
et à distance)
-  Cours en e-learning

Formations offertes en plusieurs langues

FR | LU | EN | DE | PT



LUXEMBOURG LIFELONG
LEARNING CENTRE
LA FORMATION CONTINUE DE LA CHAMBRE DES SALARIÉS



© Tom Fielitz Photography

Découvrez nos formations :

LLLC.lu



Suivez-nous sur :

