

Objectifs

Renforcer l'impact et l'efficacité de ses documents faciles à lire
Gagner en aisance et en lucidité dans la rédaction
Organiser ses idées trouver les mots justes, maîtriser son style.
Soigner la mise en forme




durée : 2 jours 14 heures

Public :




Assistants, secrétaires, toutes personnes souhaitant améliorer ses écrits.

REDIGER VITE ET BIEN




ACQUERIR UNE METHODE POUR GAGNER ET AMELIORER SON STYLE.

-  Recueillir les informations avec méthode
-  produire et sélectionner ses idées.
-  se centrer sur le destinataire.




STRUCTURER SON TEXTE

-  Organiser les paragraphes
-  rédiger des titres pertinents
-  articuler les idées.

REDIGER EN FONCTION DE SON OBJECTIF

-  Demande, réponse, information, trouver le mot juste, la bonne réflexion
-  construire des phrases courtes.
-  éviter les maladresses et les impropriétés..

REDIGER UNE MISE EN PAGE DE QUALITE

-  Utiliser les fonctions de Word pour gagner du temps.
-  Appliquer les principes de mise en page
-  lettres, messages, é mail , notes internes, circulaire.

objectifs

Rappeler aux participants les bases de l'accueil en hôtellerie/ restauration pour une satisfaction maximale de la clientèle

OBJECTIFS

DUREE :

repérer ses propres comportements afin de privilégier les attitudes positives qui facilitent l'établissement de bonnes relations avec la clientèle.
~~7 jours 14 heures~~
(programme personnalisé selon l'enseigne)
mettre en œuvre des savoir-être pour améliorer l'accueil dans l'entreprise hôtelière

DUREE : 2 jours 14 heures PUBLIC PUBLIC

Toutes les personnes en contact avec les consommateurs. Restauration commerciale de réseau - restauration d'hôtellerie et de loisirs.





























METHODES PEDAGOGIQUES MOYENS ET PEDAGOGIE

Apports théoriques et pratiques
Etapes pratiques Jeux de rôles
- Mise en situation
- Constat de l'existant. Difficultés et solutions.
- En cours de session : Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit.
- Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats. Des mises en situation et entraînements au caméscope permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements.
- En fin de session : Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.

Cout 810€ net de taxes

L'Accueil dans l'hôtellerie restauration

La Relation client dans le Tourisme

-  la qualité en hôtellerie
-  la notion de service
-  la communication et la sémantique du non-dit
-  la communication verbale et non verbale
-  la présence et les dimensions oubliées
-  la démarche d'accueil
-  l'élégance hôtelière
-  l'accueil, première étape de la vente touristique
-  la démarche d'accueil
-  Le comportement au service de l'image de l'entreprise
-  la première étape de la vente hôtelière
-  La démarche d'optimisation - l'appui étymologique
-  Le langage positif
-  la responsabilisation et l'implication au service de l'image
-  La distance affective
-  Le langage et la force des mots
-  LES SPECIFICITES DE L'ACCUEIL PHYSIQUE
-  Renforcement des attitudes positives
-  LES SPECIFICITES DE L'ACCUEIL PHYSIQUE
-  Attitudes assertives (courtoisie et affirmation de soi)
-  Renforcement des attitudes positives
-  Le langage du corps
-  Attitudes assertives (courtoisie et affirmation de soi)
-  Le langage du corps
-  SAVOIR REPONDERE AUX BESOINS DU CLIENT
-  Connaissance du marché
-  Connaissance de l'entreprise pour valoriser son image
-  Connaissance de l'offre touristique pour bien informer le client

OBJECTIFS :

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable d'assurer un accueil physique et téléphonique de qualité afin de refléter l'image et l'identité de l'hôtel auquel il est employé il saura accueillir avec courtoisie chaleur et attention.

Il sera capable de faire des réservations, améliorer les techniques d'accueil des chauffeurs navettes, voituriers et bagagistes. Revaloriser la fonction et améliorer la qualité de service des chauffeurs navettes, voituriers et bagagistes. Mettre les personnes en situation et identifier les axes de développement afin de créer une dynamique et un projet d'accueil.

Le stagiaire exécutera des missions commerciales : vendre des chambres et mettre à jour le planning de réservation des chambres

Méthodologie dynamique, interactive, dans un esprit team building construite autour de 4 axes principaux. **Alternance** de partage d'expérience, d'apports théoriques et pratiques et de mises en situation. L'acquisition des compétences se fait dans un processus d'apprentissage progressif comprenant :

DUREE : 4 JOURS 28 HEURES
Les apprentissages techniques en centre de formation ou les situations de travail sont reconstituées au plus près de la réalité des entreprises.
Chauffeurs navettes, voituriers et bagagistes
L'approfondissement des savoir-faire et l'augmentation du niveau de performance, en situation réelle de travail au sein de l'entreprise.

COUT 1600€ NET DE TAXES
Des espaces ressources : le portail tourisme un portail de ressources pédagogiques facilitant les travaux de recherche
Cd rom Pc multimédia en réseaux connectés à Internet.

Banque de données touristiques.
Salle de cours multimédia.

Conditions et cout
(nous consulter)

ACCUEIL DES VOITURIERS ET BAGAGISTES

Partage d'expérience

Information qualifiante en contrat de professionnalisation ou d'alternance

Quel regard portez-vous sur votre fonction, votre rôle face au client ?

PROGRAMME :
Comment votre action est-elle perçue par votre hiérarchie, vos collègues, les clients ?

MODULE 1
d'optimiser la qualité de service client ?

ACCUEIL :

Qu'est ce qui pourrait être amélioré, qu'est ce qui pourrait être systématisé, dans votre travail ?

Accueil et communication écrite et orale en Français

Accueil et communication écrite et orale en Anglais

Evaluation de la satisfaction du client

MOD :

Les standards de l'accueil et du service client en hôtellerie de luxe

Rappel des standards de service

TECH :

Posture, communication verbale et para verbale

Tourisme et Mises en situation professionnel

Adaptabilité et communication interculturelle

Jeu de rôle sur l'accueil du client, la découverte et la satisfaction de ses besoins

Première impression donnée - dernière impression laissée

MOD III E3

TECHNIQUES ADMINISTRATIVES

Axes d'amélioration et engagement en terme de savoir-faire et savoir être face au client

Création d'une dynamique et d'un projet d'accueil

Traitement des informations
Réflexion sur la charte « qualité service client » liée à la fonction

Maîtrise des procédures de gestion
Découvrir, identifier les besoins du client et savoir y répondre qualité

« To do list » informations à préciser au client en chambre (pay movie, room service, horaires, ...)

Objectifs à atteindre pour la satisfaction du client

OBJECTIFS

Esprit Concierge, Attitude et comportement, Techniques d'accueil, Animation d'équipe, Expérience Client, Culture générale, Anglais fonctionnel, Environnement entreprise

CONTENU PEDAGOGIQUE

: L'Esprit Concierge (initiation aux valeurs, présentation des métiers de la conciergerie). Attitude et comportement


DUREE 6 MOIS


STAGES PRATIQUES


3 mois de stage en entreprise avec évaluation


COUT : 4000€ net de taxes


FORMATION A LA RELATION CLIENT ET A LA CONCIERGERIE


 Attitude et comportement (tenue, gestuelle, langage, contact visuel, image de soi, confiance en soi, prise d'initiative).


 Techniques d'accueil (accueil, traitement de la demande, prise de congé, gestion de la relation client, réponse aux attentes / réponses aux objections, traitement de la demande, délivrer le service).


 Animation d'équipe (prise de conscience de soi, positionnement dans l'équipe, esprit d'équipe).


 Exercices en français de communication professionnelle écrite et orale.


 Culture générale (connaissance des langues et des cultures, géographie hôtelière, bases du tourisme).

 Environnement Entreprise

 Anglais courant spécifique aux métiers de l'accueil (mise à niveau et perfectionnement).

 Sinon, cours d'anglais intensif obligatoire

 Préparation à l'entretien d'embauche.

 L'Expérience client (Guest Expérience Management niveau 1) : théorie de l'Expérience Client, mises en situation professionnelle.

OBJECTIFS

Maîtriser les techniques de l'argumentation
Savoir utiliser l'écoute active
Passer de la présentation des caractéristiques à l'argumentation adaptée

PUBLIC

Commerciaux itinérants débutants
Commerciaux itinérants opérationnels

PRE-REQUIS :

Maîtriser le plan de vente et savoir préparer son rendez-vous

DUREE

3 jours 21 heures

METHODE PEDAGOGIQUE :

Test d'auto diagnostique
Apports théoriques
Etudes de cas pratiques
Jeux de rôle et vidéos

COUT 1098€ net de taxes

TECHNIQUES DE VENTES

AVANT MEME LE RENDEZ VOUS

Identifiez vos forces et vos axes de progrès pour vendre.

Prenez une longueur d'avance en vous posant les bonnes questions.

2) Comprendre le client

Ayez une compréhension optimale du client.
Décentrez-vous des produits et concentrez-vous sur le client

Adoptez à chaque fois la « juste attitude ».
Améliorez qualitativement la relation client.

3) Donner envie d'acheter

Développez la cohérence de vos présentations et valorisez l'ensemble de votre offre.

4) Déclencher la décision d'achat

Mettez en place une tactique de conclusion adéquate.
Obtenez l'accord et la confiance du client.
Créez les conditions d'un partenariat durable.

AVANT LA FORMATION

Chaque participant aura rempli un profil comportemental en ligne. Il devra également préparer la "vente" de son entreprise aux autres participants lors d'un exercice pratique.

APRES LA FORMATION

- Chaque participant aura construit son propre plan de progression.

OBJECTIFS

améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone ou en face à face - s'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre

 **DUREE** : 2 jours 14 heures

Public

toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise


METHODE PEDAGOGIQUE

Méthodes pédagogiques : jeux de rôle, mise en situation réelle à partir de scénarios enregistrés et analysés





 **COUT** 810€ net de taxes

ACCEUIL TELEPHONIQUE ET EN FACE A FACE






Compétences visées

-  Identifier la qualité de service donné au téléphone et en face à face Faire face aux situations délicates





Repérer les conditions d'un accueil réussi

-  Donner une première bonne impression : comment ?
-  Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face
-  Diagnostiquer votre qualité de service
-  Poser les bases d'un nouveau contrat "qualité"





2 Communiquer efficacement à chaque étape

-  Se présenter
-  Adopter une écoute active, questionner
-  Reformuler pour valider
-  Renseigner ou réorienter
-  Savoir conclure et prendre congé







Gérer la relation téléphonique entrante et sortante

-  Adopter une attitude positive
-  Choisir un ton et un rythme adaptés
-  Travailler son langage
-  Préparer et suivre ses propres appels téléphoniques




Etre attentif aux comportements non verbaux

-  Avoir un look adapté
-  Se mettre en phase avec son interlocuteur
-  Respecter une distance de communication appropriée
-  Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits

Traiter la demande

-  Ecouter en valorisant
-  Expliquer pour informer
-  Maîtriser le temps
-  Recadrer un entretien en restant courtois
-  Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
-  Conclure et raccompagner un visiteur


Faire face à des situations délicates au téléphone ou en face à face

-  Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
-  Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse.
-  Concilier accueil téléphonique et physique

OBJECTIFS

Savoir concilier mobilisation et performance individuelle de son collaborateur. Créer et entretenir un climat de travail favorable, mobiliser les énergies, prendre des décisions en équipe, communiquer et anticiper les conflits. Le manager a une responsabilité directe dans l'organisation du travail et la réponse de son groupe aux objectifs de l'entreprise. Il doit savoir créer la cohésion et amener l'ensemble de ses collaborateurs vers la réalisation d'objectifs communs, tenir compte du facteur humain et adopter des comportements d'écoute et de respect de l'autre. Ces points sont approfondis à partir de jeux de rôles, étude de cas et modèles issus du conseil en entreprise et de la psychologie. Une thématique fondamentale pour un management épanoui

 **Durée** 2 jours 14 heures

 **Dates** : (nous consulter)

A L'ISSUE DE CETTE FORMATION

Vous serez en mesure :
de mobiliser vos collaborateurs pour créer des relations de travail constructives
D'identifier les pistes permettant d'améliorer l'efficacité de vos équipes
D'anticiper et éviter les situations de conflits.

PARTICIPANTS

Managers, cadres et ingénieurs

METHODE

Jeux de rôles, étude de cas et échanges d'expérience avec, pour chaque activité, un temps de préparation. Discussion et apports théoriques centrés autour de modèles simples et de plans d'action individuels.





DOCUMENTATION PEDAGOGIQUE

Les participants recevront un dossier pédagogique de synthèse avec aide mémoire enfin de formation





 **COUT** : 1120.00€ net de taxes

MANAGER SON EQUIPE




CREER ET ENTREtenir UN CLIMAT DE TRAVAIL FAVORABLE

-  Savoir ou en est son équipe
-  Connaître les différents rôles dans une équipe
-  Adapter son style de management à l'évolution de son équipe
-  Créer la confiance






CREER LES CONDITIONS DE LA MOTIVATION

-  Savoir fixer des objectifs compris et acceptés
-  Encourager la participation
-  Reconnaître les complémentarités
-  Structurer et fixer les règles de fonctionnement

PRENDRE DES DECISIONS EN EQUIPE

-  Le processus décisionnel
-  Avoir des réunions de travail efficaces
-  Développer l'action collective

MOBILISER LES ENERGIES

-  Donner du sens
-  Favoriser la cohésion
-  Connaître les limites de la cohésion
-  Anticiper les conflits
-  Valoriser l'intelligence collective

Objectifs

Structurer sa pratique à travers l'acquisition d'outils managériaux opérationnels. Apprendre à dynamiser et motiver son équipe. Développer sa capacité à communiquer. Définir des objectifs commerciaux, les décliner en plans d'actions d'équipes et individuels. Faire progresser ses collaborateurs en se comportant en leader.

Bien se connaître pour mieux manager
Maîtriser les outils du management
Mener des entretiens individuels efficaces
Savoir évaluer les performances
Renforcer la motivation des commerciaux
L'accompagnement terrain
Savoir traiter les situations conflictuelles
Mettre en place ses plans opérationnels
Durée : 2 jours 14 heures
Dates (nous consulter)

Public :

Responsables commerciaux, chefs de ventes,
Directeurs commerciaux en charge de l'Animation d'une équipe de vendeurs.

Pré-requis aucun

Méthode pédagogique

La formation est illustrée par de nombreux tests et cas pratiques
Utilisation de check lists et tableaux de bord. Basé sur des cas réel

Cout 1170€ net de taxes

MANAGEMENT COMMERCIAL

Bien se connaître pour mieux manager

Autodiagnostic : définir votre style de management.
Réfléchir sur votre métier. Développer votre leadership.

EXERCICE

Autodiagnostic et élaboration du Plan d'Actions Managérial.

Maîtriser les outils du management

Les clés d'efficacité du management.
- Mettre en valeur votre équipe grâce à l'Ecoute Active.
- Le recrutement efficace des commerciaux.

Exercice

Entraînement intensif à l'écoute active.

Mener des entretiens individuels efficaces
- Mener un entretien pour remotiver un commercial.
- Le management par objectifs.
- Le plan d'actions individuel.
- L'entretien d'évaluation : techniques et méthodes.
Exercice

Entraînement intensif à la conduite d'entretiens.

Savoir évaluer les performances
- Valider l'adéquation entre compétences acquises et compétences requises. Les repères pour adapter son style de management à chaque commercial.
La grille d'observation individuelle, la grille de diagnostic collectif, la M.A.M.I.E.

Exercice

Chacun construit la grille d'observation individuelle adaptée

Renforcer la motivation des commerciaux

- Analyser chaque vendeur : motivations, compétences et résultats obtenus. Organiser et distribuer les tâches motivantes.
- Développer l'esprit d'équipe.

Exercice

Check-list de plus de trente actions de motivation.
L'accompagnement terrain

- Développer une culture coaching, tutorat, formation...

- Les différents types de visites. Durée. Fréquence.

- Mettre en place des grilles d'évaluation et actions correctives.

Exercice

Simulation d'un accompagnement terrain.
Savoir traiter les situations conflictuelles
- Faire face à la démotivation. Prendre des décisions impopulaires et les communiquer.

Exercice

Entraînement intensif à la résolution de conflits.
Mettre en place ses plans opérationnels
Concevoir votre Plan d'Actions Commerciales (PAC).
- Organiser l'action au quotidien.
- Animer des réunions d'équipe dynamisantes. Préparer une réunion. Gérer les différentes personnalités.

Exercice

Chaque participant construit son PAC. Préparation d'un programme de réunions motivante

OBJECTIFS

-Prendre conscience de ses modes d'expressions et de ses difficultés de communication
- écouter de façon active reformuler et s'adapter à la communication de l'autre
- identifier et maîtriser ses émotions pour convaincre ses interlocuteurs.
Afin de prendre en considération à la fois : la personne dans sa dimension physique intellectuelle et émotionnelle, les liens entre les personnes, les groupes, l'entreprise dans son organisation, ses objectifs et ses valeurs, l'animation met en œuvre l'esprit, les savoir faire et savoir être de la médiation afin :
De permettre et d'accompagner le changement, de favoriser le dialogue, la participation, la coopération
D'ouvrir une compréhension élargie des personnes et des situations et d'encourager l'initiative et la créativité pour l'amélioration des communications

PUBLIC

Cette formation s'adresse au personnel d'encadrement et à la maîtrise

METHODE

L'animation repose sur le respect d'un cadre éthique rigoureux qui permet :
La confiance, le dépassement des craintes et inhibitions
La liberté de pensée et d'expression
L'accès à une nouvelle forme de compréhension plus globale
Exposés théorique
Analyses de cas concrets
Echanges d'expériences et de pratiques. Exercices pratique oraux et écrits. Mise en situation
Jeux de rôle (filmé)

DUREE : 2 jours 14 heures





Dates (nous consulter)

un guide individuel d'auto diagnostic et de suivi permettra à chaque participant d'établir à l'issue de la formation son plan de progrès personnel. Chaque participant sera amené à proposer des améliorations concrètes de son champ de communication au sein de l'entreprise en terme de coopération, synergie, efficacité tant au niveau individuel que collectif.




Cout 980€ net de taxes

AMELIORER SA COMMUNICATION ET SES COMPETENCES RELATIONNELLES




Réflexion et clarification : parler est nature, communiquer s'apprend

-  Communication : Définition
-  Pourquoi communiquer ?
-  Comment communiquer ?
-  Les différentes formes de communication





Connaître les bases de la communication interpersonnelle

-  Connaitre les éléments constitutifs de la communication
-  Le corps, la gestuelle, la voix, les mots, le contexte, l'objectif...
-  Utiliser les différentes techniques de questionnement, la formulation et la reformulation







Développer un état communicant

-  Placer la personne avant le message : l'empathie
-  Respecter les étapes d'une communication constructive
-  Limiter les discordances, les interprétations, les incompréhensions.

les meilleurs outils de communication existant : soi-même !

-  améliorer la connaissance de soi-même et des autres pour mieux communiquer
-  renforcer l'estime de soi, la confiance et l'affirmation de soi
-  savoir s'observer en situation : recul et discernement
-  savoir identifier ses émotions pour mieux les maîtriser et les exprimer

Maîtriser sa communication un atout fort dans son management

-  Etre à l'aise dans l'expression orale avec différents types d'interlocuteurs
-  Entretenir des relations constructives basées sur la confiance
-  Etre attentif à sa façon de s'exprimer et se comporter
-  Exemplarité, respect, intégrité, responsabilité
-  Savoir féliciter, demander, refuser, sanctionner de façon adaptée
-  Anticiper et gérer les désaccords et les situations conflictuelles de façon constructive.

OBJECTIFS

Prendre du recul par rapport à son organisation personnelle et privilégier les tâches essentielles de sa fonction

- Faciliter le travail de ses managers et contribuer davantage à la performance de l'équipe
- Gérer son stress pour maintenir son efficacité et sa fiabilité au quotidien

Durée :

2 jours 14 heures

Public

Tout public souhaitant trouver de nouveaux outils pour gagner du temps

Méthode

questionnaire d'évaluation en fin de formation, à chaud et tour de table

- Méthode interactive
- Appropriation d'outils de prises de notes et de compte-rendu
- Cas pratiques et études de cas, Quizz
- Support Stagiaire

COUT 850€ net de taxes

MIEUX GERER SON TEMPS ET SES PRIORITES

Maîtriser les règles d'or de la gestion du temps

- Evaluer, hiérarchiser et organiser ses activités
- Faire le tri entre les activités à valeur ajoutée, les impératifs, les urgences.
 - Faire émerger les priorités essentielles personnelles et collectives
 - Identifier et réduire les activités ou les comportements chronophages pour soi et les autres
 - Cas pratique : identifier son rapport entretenu avec la notion de temps, d'échéance, d'urgences ou de priorités.

Les 4 clés de l'efficacité organisationnelle : décider, s'adapter, négocier, coordonner

- Prendre les bonnes décisions pour faire face aux urgences et priorités contradictoires
- Respecter le temps des autres et délimiter le sien en situation de communication
- Savoir dire non, négocier un délai, relancer un interlocuteur, gérer les interruptions
- Etablir des règles de fonctionnement pour communiquer et s'organiser rapidement
- Cas pratique : réaliser un diagnostic de son organisation : auto-évaluation de sa capacité à gérer plusieurs tâches simultanément, des relances ou des sollicitations diverses.

Mettre en place une organisation optimale

- Rendre le temps de son manager et de l'équipe plus productif
- Appréhender les attentes et contraintes de son responsable hiérarchique
 - Identifier les différences de rythme pour mieux les synchroniser
 - Recentrer sur les priorités : informer et argumenter, bâtir son plan d'actions
 - Augmenter sa contribution à la performance globale de l'équipe et du manager
 - Cas pratique : Etre force de proposition, oser intervenir et aider à la prise de décision

Mettre au point son propre système de gestion du temps

- Devenir maître de son temps : identifier et exploiter ses rythmes
- Gérer son temps comme on gère un projet en équipe
- Cas pratique : concevoir un plan d'action personnalisé pour travailler en mode projet avec les équipes.

Gérer son temps pour gagner en efficacité professionnelle

- Savoir lutter contre le stress : méthodes et outils
- Analyser ses réactions et ses limites face au stress
 - Apporter une réponse complète au stress : intellectuelle, mentale et corporelle
 - S'approprier les techniques qui permettent de traiter et prévenir les tensions

Convertir le stress en moteur de son efficacité

- Améliorer sa capacité de récupération
- Mettre l'énergie produite par le stress au service de l'action
- Cas pratique : analyse de son type de stress et préconisation de réponses adaptées. Cas pratiques de mentalisation, de visualisation, de relaxation, de ré-énergisation et de prévention des tensions avec un médecin spécialiste du stress.

OBJECTIFS

Valoriser l'image de l'entreprise
Acquérir les réflexes nécessaires à une
qualité de service
Développer des comportements
adaptés et des attitudes efficaces

DUREE : 3 jours 21 heures

Dates (nous consulter)

PUBLIC

Tous collaborateurs ayant à charge
l'accueil





METHODE PEDAGOGIQUE

Exposé à partir d'un diaporama
Echanges d'expériences
Réalisation de cas pratiques
Jeux de rôles.
En fin de formation remise d'un certificat
de stage











COUT 1030€ net de taxes

VALORISER L'IMAGE DE L'ENTREPRISE








Attitude professionnelle

-  Connaissance de l'environnement interne
-  Connaissance de l'environnement externe
-  Connaissance du contexte économique
-  Connaissance de l'évolution du contexte










Accueil performant

-  Connaissances des principes de base de la communication
-  Mieux se connaître pour mieux communiquer
-  Analyse de son propre comportement
-  Véhiculer une image positive la société
-  Connaître l'enjeu de la relation commerciale
-  Faire le diagnostic de la demande des clients
-  Exigences
-  Attentes
-  Besoins
-  Motivations

Règles de communication orale

-  Typologie des interlocuteurs
-  Non verbal
-  Gestes d'ouverture et de fermeture
-  Gestes trahissant la pensée
-  Comprendre le langage du corps et celui des mains
-  Connaître les signaux de rejet et de mécontentement
-  Comportements et attitudes

Maitrise de l'entretien

-  Questionnement – différents types de questions
-  Questions ouvertes – questions fermées
-  Questions semi fermées
-  Questions directes ou indirectes
-  Questionnement approprié en face à face
-  Questionnement approprié au téléphone
-  Reformulation- conclusion
-  Traitement des objections
-  Conception d'un argumentaire

OBJECTIFS

Comprendre les mécanismes du changement pour l'accepter.
Faire évoluer ses représentations sur le changement.
Acquérir une capacité à accueillir positivement les projets de changement.
Transformer les contraintes en opportunité.
Accepter l'incertitude pour gagner en flexibilité

Durée 2 jours 14 heures
Dates : (nous consulter)

public

Tout collaborateur ayant à vivre des évolutions fortes et fréquentes dans son entreprise.




Méthode pédagogique

Mise en situation, jeux de rôle





Cout 1190€ net de taxes

APPREHENDER LES CHANGEMENTS





Pourquoi changer ?

-  Comprendre la nécessité de changer.
-  Donner du sens au changement.
-  Tirer profit des expériences antérieures






Pourquoi avons-nous des difficultés à changer ?

-  Identifier la nature du changement : territoire, compétences, méthodes, rôles, identité.
-  Comprendre nos résistances au changement pour les dépasser.
-  Les effets du changement sur nous.
-  Les étapes qui mènent à l'acceptation du changement.

Comment changer ?

-  Les 8 lois du changement.
-  Transformer ses résistances en ressources.
-  Faire évoluer ses habitudes, ses façons de penser et d'agir.
-  Développer de la flexibilité dans ses attitudes et ses comportements.

Développer ses capacités à changer

-  Entretenir sa capacité de changement.
-  Anticiper les changements au lieu de les redouter.
-  Anticiper les conséquences de ses choix
-  La méthode des catastrophes les mieux assumées
-  Se réinvestir rapidement après avoir rencontré une difficulté.

GERER SON STRESS

OBJECTIFS

Prévenir et réduire les causes de stress de son équipe.

Savoir identifier et reconnaître le stress

Savoir diagnostiquer son exposition au stress

Savoir améliorer les relations interpersonnelles.

Savoir travailler la reconnaissance

Savoir organiser le travail et gérer le temps.

Durée : 2 jours 14 heures




Dates (nous consulter)

Public : tout Public






Chaque apport théorique est suivi d'exercices d'autodiagnostic et jeux de rôle, afin que chaque participant s'entraîne aux techniques de relaxation

Coût 950€ net de taxes





Le concept du stress et ses effets

-  Effets sur la société
-  Effets sur les entreprises
-  Les symptômes du stress





Les répercussions du stress

-  Sur la santé
-  Sur les émotions
-  Sur les décisions
-  Sur la famille
-  Sur le comportement

Comment déceler les symptômes du stress

-  Les signes physiques
-  Les signes émotionnels
-  Les signes extérieurs
-  Les signes comportementaux




Le stress en milieu professionnel

-  Analyse des causes du stress
-  Les relations de travail génératrice de stress : comment les améliorer
-  Le stress de l'entreprise : le moral du personnel face aux pertes financières
-  Le stress et l'équilibre des rôles


Le stress organisationnel

-  Les effets /les causes




Gérer son temps

-  Affecte ses priorités
-  Planifier son travail
-  Gérer son emploi du temps

Savoir communiquer

-  Gérer l'information – les outils modernes de communication- travailler avec les autres

Trouver un équilibre intérieur

-  Modifier son comportement- canaliser sa colère
-  Penser de manière positive- apprendre à dire non
-  Prendre le temps de se relaxer

Le stress autour de soi

-  Savoir le détecter- éviter les tensions et les conflits

OBJECTIFS

Mieux comprendre le fonctionnement de la mémoire
Développer des outils et des comportements "positifs" pour activer sa mémoire.

Durée : 2 jours 14 heures

Dates (nous consulter)

Public : tout Public



Méthode pédagogique

Pédagogie active et participative
Avec le partage systématique des expériences individuelles pour enrichir ses propres procédés (exercices de gymnastique intellectuelle pour activer sa mémoire.




Remise d'un certificat de stage

OPTIMISER SA MEMOIRE






Le fonctionnement de la mémoire

-  Quelles sont les parties du cerveau concernées (spécialisation des deux hémisphères)
-  Les trois étapes de la mémoire :
L'encodage - Le stockage - La restitution


L'éducation de la mémoire

-  Les différentes mémoires :
Immédiate - A court terme - A long terme - De reconnaissance
-  Les comportements actifs d'une mémoire efficace : Attention - Concentration - Positivisme - Volonté
-  La restitution du contenu de la mémoire




La mise en place d'outils pour une bonne mémoire au quotidien

-  Test permettant de connaître votre mémoire :
Le mode d'acquisition privilégié : visuel, auditif, kinesthésique, olfactif
-  Le mode privilégié de rétention
-  Mémoire des idées, mémoire des chiffres
-  Orientation vers les faits concrets
-  L'imagination intuitive.

Développer la mémoire sémantique

-  Réunir des noms propres, des mots, des visages, des chiffres ou dates ou encore des histoires.

La mémoire et la vie au quotidien

-  Alimentation
-  Sommeil
-  Ages, troubles de santé : ces facteurs ont-ils des conséquences sur la mémoire

Objectifs

A l'issue de cette formation, les participants disposeront de moyens pour :
Comprendre ce qu'est le charisme et ce qui le compose.

Faire grandir leur charisme et avoir davantage confiance en eux

Développer leur capacité d'attraction et d'entraînement pur que leurs collaborateurs donnent le meilleur d'eux-mêmes et obtiennent de meilleurs résultats.

Durée : 2 jours 14 heures

Public

Dirigeants, Managers, Cadres commerciaux ayant à animer une équipe

Méthode pédagogique

Active et apports théoriques. Outils pédagogiques : mise en situation filmés études de cas, tests de personnalité, jeux de communication

Remise d'un certificat de stage.

Cout : 850€ net de taxes

DECOUVRIR SON CHARISME

Explorer et identifier la notion de charisme

Comprendre ce qu'est le charisme, en quoi il peut être utile et important compte tenu de mes projets et de mes désirs d'évolution

Connaître et utiliser à bon escient les piliers du charisme

Me découvrir et me reconnaître dans les 7 puissances du charisme

Identifier les besoins auxquels répondent ces puissances pour trouver plus aisément mon style de charisme

Développer les moyens qui nourrissent le charisme

Me positionner de manière assertive, grâce à une juste estime de moi

Etre charismatique au travers de mes comportements

Développer de la cohérence entre ma vision, mes objectifs, mes paroles et mes actes quotidiens.
Faire preuve d'une écoute réceptive et devenir capable de me rendre disponible à différents points de vue pour en retenir la richesse et la complémentarité
Adopter une vision constructive des choses et prendre le risque de créer
Encourager, reconnaître l'autre et lui offrir un territoire dans lequel il puisse développer ses capacités.
Savoir attirer et entraîner pour un projet.

Etre fidèle à moi même pour être crédible

Découvrir et consolider les valeurs et les croyances qui fondent mes comportements et sous-tendent la stabilité de mon charisme

Découvrir les valeurs et les croyances qui fragilisent mon charisme pour pouvoir les gérer

Identifier, parmi mes processus de fonctionnement, ceux qui enrichissent mon charisme et ceux qui lui nuisent.

Les limites du charisme

Percevoir les dangers d'un charisme mal utilisé pour le développer uniquement à bon escient

Objectifs

S'affirmer en toutes situations
Adopter un comportement constructif
Encourager l'initiative
Mieux de connaître
Faire face aux comportements négatifs des autres
Dire les choses avec diplomatie

Durée :

3 jours 21 heures

Public

Tout public désireux de mieux s'affirmer

Méthode

Autodiagnostic, exercices sur l'entraînement et l'expérimentation d'outils

COUT :850€ net de taxes

AFFIRMATION DE SOI

Maitriser les bases de l'affirmation de soi
Les registres d'attitude en milieu professionnel

Reconnaître les quatre registres différents d'attitude : caractéristiques et mise en œuvre

S'affirmer en toute situation : les techniques à mettre en œuvre

- Utiliser le para verbal et le non verbal
- Faire valoir votre légitimité, exercer votre autorité
- Mieux vous positionner dans l'entreprise
- Valoriser votre rôle

Exercices et mises en situation

- Prendre conscience de l'image que l'on renvoie aux autres
- Développer son potentiel de communication interpersonnelle
- Comment prendre des risques pour mieux s'affirmer
- Identifier vos 3 zones de communication interpersonnelle
- Méthode pour agrandir sans risquer sa zone de confort
- La prise de risque, source de progrès
- Exercices pratiques : osez entreprendre ce qui vous paraît impossible.

Apprendre à gérer les situations difficiles

Techniques pour réagir en situation difficile ou conflictuelle

- Dire clairement « non »-
- Pratique des compliments et reproches : des outils d'usage quotidiens essentiels
- Jeux de rôles : reproduction de situations difficiles
- Adopter un comportement constructif en toute situation
- Comment prendre en compte les composantes émotionnelles du comportement
- Identifier votre propre comportement spontané dominant
- Aider ses collaborateurs à s'affirmer
- Elargir les responsabilités de chacun
- Encourager l'initiative

Animation de réunion : développer un comportement constructif

- Susciter la participation
- Répondre assertivement aux interventions négatives
- Techniques d'animation pour maîtriser le déroulement d'une réunion et la rendre plus productive

Le conflit : l'anticiper pour mieux le résoudre

- Identifier les signes avant-coureurs
- Utiliser les techniques de l'assertivité pour gérer les comportements en situation de conflit personnel ou entre membres de l'équipe.

Constructif

- Susciter la participation
- Répondre assertivement aux interventions négatives
- Techniques d'animation pour maîtriser le déroulement

OBJECTIFS

Le bilan de compétences permet à un salarié de faire le point sur ses compétences, aptitudes et motivations et de définir un projet professionnel ou de formation. Réalisé par un prestataire extérieur à l'entreprise, selon des étapes bien précises, le bilan de compétences peut être décidé par l'employeur ou mis en œuvre à l'initiative du salarié, dans le cadre d'un congé spécifique

DUREE : 24 heures

Cout : 1100€ net de taxes

BILAN DE COMPETENCES

Un bilan de compétences comprend, sous la conduite du prestataire, les trois phases suivantes :



- **Une phase préliminaire qui a pour objet :**
 - De confirmer l'engagement du bénéficiaire dans sa démarche,
 - De définir et d'analyser la nature de ses besoins,
 - De l'informer des conditions de déroulement du bilan de compétences, ainsi que des méthodes et techniques mises en œuvre.
 - **Une phase d'investigation** permettant au bénéficiaire :
 - D'analyser ses motivations et intérêts professionnels et personnels,
 - D'identifier ses compétences et aptitudes professionnelles et personnelles,
 - De déterminer ses possibilités d'évolution professionnelles.
 - **Une phase de conclusion** qui, par la voie d'entretiens personnalisés, permet au bénéficiaire :
 - De prendre connaissance des résultats détaillés de son bilan,
 - De recenser les facteurs susceptibles de favoriser ou non la réalisation de son projet professionnel et le cas échéant, de son projet de formation,
 - De prévoir les principales étapes de la mise en œuvre de ce projet.
- Le bilan se termine par la remise d'un document de synthèse au bénéficiaire.

OBJECTIFS

Acquérir les structures lexicales et grammaticales de base de la communication courante, pouvoir communiquer dans la situation de la vie courante, comprendre et parler

Durée : 60 heures

Date (nous consulter)

Pré requis

Niveau débutant

Méthode Pédagogique

L'animation est basée sur une pédagogie active avec supports audio et vidéo.

Le Stage apporte une méthodologie concrète que les participants appliquent au cours
De sketches téléphoniques

Evaluation de la formation

Evaluations régulières de la progression en cours de formation sous forme d'exercices visant à valider les compétences linguistiques acquises.

tous nos formateurs sont diplômés de l'Université et sont spécialisés dans la formation professionnelle aux adultes.



























En fin de formation remise d'un certificat de stage

Cout : 1500€ net de taxes

LANGUES NIVEAU DEBUTANT

**Français, Anglais, Italien, Allemand, Russe
Espagnol**

Liste des capacités linguistiques à acquérir

-  Saluer
-  Se présenter
-  Epeler
-  Exprimer d'appartenance
-  Parler de sa famille, de son travail
-  Exprimer ses goûts, ses préférences
-  Dire l'heure
-  Présenter des excuses
-  Situer dans l'espace
-  Demander poliment
-  Raconter
-  Situer dans l'espace
-  Exprimer la possibilité
-  Décrire les lieux
-  Décrire les personnages
-  Comparer
-  Faire des projets
-  Suggérer
-  Exprimer la quantité
-  Parler des habitudes
-  Téléphoner
-  Remercier
-  Exprimer l'obligation
-  Exprimer son opinion, argumenter
-  Manier les chiffres
-  Les immobilisations : classification et acquisition

OBJECTIFS

Acquérir les structures lexicales et grammaticales de base de la communication courante, pouvoir communiquer dans la situation de la vie courante, comprendre et parler

Durée : 60 heures
Dates (nous consulter)

Pré requis

Aucun

Méthode Pédagogique

L'animation est basée sur une pédagogie active avec supports audio et vidéo.

Le Stage apporte une méthodologie concrète que les participants appliquent au cours
De sketches téléphoniques

Evaluation de la formation

Evaluations régulières de la progression en cours de formation sous forme d'exercices visant à valider les compétences linguistiques acquises.

tous nos formateurs sont diplômés de l'Université et sont spécialisés dans la formation professionnelle aux adultes.



























En fin de formation remise d'un certificat de stage

Cout : 1500€ net de taxes

LANGUES NIVEAU PERFECTIONNEMENT

**Français, Anglais, Italien, Allemand, Russe
Espagnol**

Liste des capacités linguistiques à acquérir

-  Saluer, se présenter, épeler
-  Poser des questions
-  Manier les chiffres
-  Raconter au passé
-  Exprimer la quantité
-  Exprimer ses goûts, ses préférences
-  Parler de l'avenir
-  Demander, proposer
-  Situer dans le temps
-  Situer dans l'espace
-  Inviter, refuser, accepter
-  Donner des conseils
-  Exprimer l'obligation
-  Faire des projets
-  Parler de ses habitudes
-  Exprimer les conditions
-  Demander, dire l'heure
-  Exprimer son opinion
-  Ecrire une lettre (personnelle, officielle)
-  Prendre des notes
-  Parler des avantages, des inconvénients
-  Parler des prix
-  Négocier
-  Rapporter des propos
-  Faire un devis, une proposition financière
-  Communiquer dans les situations courantes de sa vie professionnelle.

OBJECTIFS

Acquérir les structures lexicales et grammaticales de base de la communication courante, pouvoir communiquer dans la situation de la vie courante, comprendre et parler

Durée : 60 heures

Dates : nous consulter

Pré requis

Aucun

Méthode Pédagogique

L'animation est basée sur une pédagogie active avec supports audio et vidéo.

Le Stage apporte une méthodologie concrète que les participants appliquent au cours
De sketches téléphoniques

Evaluation de la formation

Evaluations régulières de la progression en cours de formation sous forme d'exercices visant à valider les compétences linguistiques acquises.

tous nos formateurs sont diplômés de l'Université et sont spécialisés dans la formation professionnelle aux adultes.






En fin de formation remise d'un certificat de stage

Cout 1500€ net de taxes






LANGUES POUR USAGE PROFESSIONNEL

**Français, Anglais, Italien, Allemand, Russe
Espagnol**









Liste des capacités de communication professionnelle à acquérir

-  Identifier le problème
-  Proposer de l'aide
-  S'excuser
-  Suggérer
-  Donner des consignes





Communiquer dans le contexte du marketing

-  Affirmer ses objectifs
-  Encourager la participation
-  Faire des suggestions
-  Exprimer son accord
-  Exprimer l'enthousiasme




Etablir des relations et un réseau

-  Donner des conseils
-  Se référer au passé
-  Demander de l'aide
-  Trouver un compromis
-  Négocier
-  Argumenter
-  Vérifier la compréhension
-  Reformuler

Gérer des situations difficiles

-  Dire non poliment
-  S'excuser
-  Faire preuve d'empathie
-  Conclure

Arriver à un accord

-  Demander, donner une opinion
-  Exprimer son accord, désaccord
-  Suggérer

Objectifs:

connaître le principe des écritures comptables, préparer et analyser les mouvements pour savoir les enregistrer

Durée: 3 jours 21 heures

Dates : (nous consulter)

Niveau : aucun

Méthode Pédagogique

Notre pédagogie, s'adapte en fonction des besoins du ou des stagiaires
La formation est basée sur des contenus théoriques et de nombreuses mises en pratique

Support de cours

Un document retraçant la formation est remis à chaque participant.



Evaluation de la formation

Une évaluation est effectuée à chaque début de formation. A la fin de chaque thème, un bilan est proposé au stagiaire afin de vérifier l'acquisition.
En fin de formation une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de constater la progression et les compétences acquises.
Une attestation de stage est remise en fin de formation





Cout 710€ net de taxes

INITIATION A LA COMPTABILITE







CADRE GENERAL DE L'ENTREPRISE

-  L'entreprise et son environnement
-  Différentes structures de l'entreprise







PRESENTATION DES DOCUMENTS DE GESTION DE L'ENTREPRISE

-  Le bilan
-  Le compte de résultat
-  Le tableau de trésorerie
- 

LES CONCEPTS DE LA COMPTABILITE

-  Les principes comptables
-  Le plan comptable
-  La classification des comptes
-  La définition d'un compte (débit crédit)
-  Le principe de la comptabilité en partie double
-  Le fonctionnement des comptes de bilan et de gestion

LES PROCEDURES COMPTABLES ET APPLICATION

-  le livre journal
-  Les journaux auxiliaires
-  Le grand livre
-  La balance
-  L'enregistrement des écritures simples d'achat et de vente (au comptant et à crédit) et de trésorerie (encaissements/décaissements)
-  La TVA et principe de calcul

OBJECTIFS :

connaître les principes de bases de la comptabilité et permettre une meilleure adaptation en entreprise en qualité d'aide comptable

Durée : 4 jours 28 heures

Dates : (nous consulter)

Pré requis

Toutes personnes ayant une petite expérience en comptabilité ou ayant suivi le stage initiation à la comptabilité

Méthode Pédagogique

Notre pédagogie, s'adapte en fonction des besoins du ou des stagiaires
La formation est basée sur des contenus théoriques et de nombreuses mises en pratique

Support de cours

Un document retraçant la formation est remis à chaque participant

Evaluation de la formation




Une évaluation est effectuée à chaque début de formation. A la fin de chaque thème, un bilan est proposé au stagiaire afin de vérifier l'acquisition.
En fin de formation une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de constater la progression et les compétences acquises.
Une attestation de stage est remise en fin de formation

Cout 1170€ net de taxes



















COMPTABILITE GENERALE

TRAITEMENT DES OPERATIONS COURANTES

PRINCIPES GENERAUX

-  La procédure comptable
-  Les documents comptables.
-  Les comptes de bilan et les comptes de gestion, fonctionnement

ENREGISTREMENT DES OPERATIONS COURANTES

-  **Cycle achat fournisseurs**
-  **La place du compte fournisseur dans la chaîne comptable**
-  La facturation, la comptabilisation des achats de biens et de services
-  La TVA
-  **Cycle ventes clients : la place du compte client dans la chaîne comptable**
-  La facturation, les mentions obligatoires sur factures, avoirs de vente, la comptabilisation des ventes la TVA
-  **Cycles Trésorerie (avec état de rapprochement)**
-  Etude et comptabilisation des différents modes de règlement, des incidents de paiement et des différences de change.
-  **Cycles charges externes (frais de fonctionnement)**
-  **Cycle social**
-  Enregistrement des écritures de la paie (rémunération, primes et gratifications, charges à payer...)
-  Enregistrement des écritures des charges sociales et cotisations diverses
-  Les cotisations patronales
-  Les taxes assises sur les salaires
-  **Cycles divers**
-  Les corrections d'écritures
-  TVA calcul et comptabilisation
-  Les immobilisations : classification et acquisition

OBJECTIFS :

Formation sur les différentes fonctions du logiciel permettant la tenue informatique de la comptabilité.

Durée : 3 jours 21 heures

Méthode pédagogique

Alternance de concepts théoriques et d'exercices pratiques de mise en application

Documents remis :

Support pédagogique et attestation de stage à chaque participant

Cout 350€ net de taxes

FORMATION CIEL COMPTA

Gestion comptabilité

Présentation de Ciel Compta

Fonctions
Les menus de base, la barre d'outils

Premières manipulations

Création de votre dossier ou d'un dossier fictif
Reprise de données antérieures
Paramétrage : Exercice comptable, options fiscales
Gestion des utilisateurs : déclaration et droits d'accès

Le plan comptable

Création d'un compte, les options de saisie, les échéances, les numéros de pointage, les codes budgétaires analytiques les quantités
Modification, suppression de données

Les journaux

Création, modification, annulation, affichage

Comptabilisation avec Ciel

La saisie de lignes d'écritures
Les niveaux de saisie et leurs fonctions
Les spécificités des différentes zones
Les fonctions utilisables lors de la saisie
La saisie au kilomètre
Les saisies guidées : Paiement, encaissement, factures clients et factures fournisseurs

Les traitements avancés

La validation du brouillard
Le lettrage manuel et automatique
La contre-passation d'écritures
Le rapprochement bancaire
Les relances clients
Les opérations de clôture et réouverture d'exercice

Les éditions

Le grand-livre, la balance, les journaux, le brouillard, les échéanciers, la balance âgée, la T.V.A., ...
Les états budgétaires et analytiques

Traitements particuliers

La recherche multicritères
Informations, transactions, bloc notes
Sauvegarde et restauration

OBJECTIFS :

Se familiariser avec le fonctionnement d'un micro-ordinateur, les applications de l'entreprise, les pièges à éviter, et conseils adaptés à votre entreprise. Internet et multimédia

Durée 4 jours 28 heures

Niveau requis

Aucun

Méthode Pédagogique

Notre pédagogie, s'adapte en fonction des besoins du ou des stagiaires
La formation est basée sur des contenus théoriques et de nombreuses mises en pratique

Outils

Ordinateurs en réseau, équipés de logiciels dernière génération. Accès internet par ligne ADSL
1 ordinateur par stagiaire

Support de cours

Un document retraçant la formation est remis à chaque participant.

Evaluation de la formation



Une évaluation est effectuée à chaque début de formation. A la fin de chaque thème, un bilan est proposé au stagiaire afin de vérifier l'acquisition.

En fin de formation une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de constater la progression et les compétences acquises.
Une attestation de stage est remise en fin de formation





COUT : 560€ net de taxes

DECOUVRIR LA MICRO INFORMATIQUE






LES BASES

-  Démarrage de l'ordinateur- Utilisation de la souris
-  Utilisation du clavier








WORD- PRESENTATION DE WORD

-  Saisie de texte- Mise en forme des caractères
-  Mise en forme des paragraphes- Enregistrement
-  Mise en pages et impression – les tabulations
-  Insertion d'images



EXCEL

-  Présentation du tableur- saisie d'un tableau
-  Mise en forme d'un tableau- saisie d'une formule simple
-  Mise en page et impression
-  Gestion des dates- Gestion des pourcentages
-  Création d'un graphique simple








WINDOWS

-  Présentation du bureau
-  Le bouton démarrer, arrêter, redémarrer
-  Création, modification et suppression de comptes utilisateurs
-  Recherche de documents par l'explorateur
-  Création de dossiers, suppression de dossier, renommer un dossier
-  Création de raccourcis sur le bureau
-  La corbeille –enregistrer sur une clé USB

LE MULTIMEDIA

-  Lecture et enregistrement du son – Lecture d'une vidéo-
-  Utilisation d'un cdrom

LA MESSAGERIE ET INTERNET

-  Création d'un compte- envoi et réception d'un message
-  Envoie et réception d'une pièce jointe
-  Suppression de message
-  Créer un carnet d'adresse- envoyer un message avec le carnet d'adresse
-  Envoyer un message à un ou plusieurs destinataires (copies CC et CCI)
-  Gérer les messages – Répondre- Transférer un message
-  Les moteurs de recherche- les favoris

OBJECTIFS

Avec un PCIE dans l'enseignement ou la formation, le futur utilisateur des technologies de l'information apporte la preuve de ses compétences de base. Dans l'entreprise, le collaborateur possède un niveau de maîtrise suffisant de son poste de travail pur être autonome et productif

Public

Le PCIE s'adresse à toute personne qui souhaite ou doit valider ses aptitudes à créer, organiser et communiquer des documents et des informations.

Pré requis

Un test préalable à l'inscription est possible pour déterminer les modules nécessaires. La formation ECDL peut être suivie partiellement.

Durée : 75 heures

Cout 1500€ net de taxes

FORMATION PCIE

Passeport de compétence informatique européen

Le PCIE est avant tout un dispositif modulaire et progressif permettant à chacun de valider ses compétences de base en Technologies de l'Information. Il est composé d'un ensemble de modules de test aboutissant à une certification dans des domaines considérés comme fondamentaux dans l'utilisation quotidienne du poste de travail informatique. Le Référentiel du PCIE (Syllabus) définit les connaissances requises.

Les sept modules du PCIE, parmi lesquels chacun pourra choisir ceux qui représentent ses objectifs prioritaires, sont :

- * Connaissances générales sur le poste de travail et la société de l'information
- * Gestion des documents
- * Traitement de textes
- * Tableur
- * Base de données
- * Présentation assistée par ordinateur
- * Courrier électronique et navigation sur le Web

Au départ du processus PCIE, le candidat reçoit une Carte d'Aptitudes européenne unique, qui va enregistrer la réussite aux différents tests passés tout au long de son cursus ou de ses activités professionnelles. La Carte d'Aptitudes PCIE est valable 3 ans, un temps suffisamment long pour espérer obtenir son PCIE complet ! Le candidat peut repasser des modules plusieurs fois sans aucune notion d'échec, car le PCIE est un objectif à atteindre qui n'a rien à voir avec un examen-sanction.

Dès l'obtention de 4 modules, un premier certificat, le PCIE Start, sera délivré et constituera la première étape de la certification. Avec 4 modules, le PCIE Start prouve une bonne maîtrise de son ordinateur, et cela peut suffire dans beaucoup de cas !

Le certificat PCIE complet, lui, atteste que son détenteur a réussi l'ensemble des sept modules. Le PCIE évalue les connaissances de base nécessaires à toute personne travaillant sur PC. Il teste les bonnes pratiques et les bons réflexes. L'efficacité et la satisfaction personnelle augmentent, et avec elles celles de l'entreprise. L'approche délibérément orientée vers l'utilisateur donne au PCIE un caractère personnel et convivial. Cette absence de contrainte augmente l'acceptabilité et la motivation.

Le PCIE devient un challenge personnel face à la Technologie

OBJECTIFS :

Maitriser le traitement de texte WORD

Durée : 3 jours 21 heures

Niveau requis

Maitrise de la souris et des fonctionnalités de Windows

Méthode Pédagogique

Notre pédagogie, s'adapte en fonction des besoins du ou des stagiaires
La formation est basée sur des contenus théoriques et de nombreuses mises en pratique

Outils

Ordinateurs en réseau, équipés de logiciels dernière génération. Accès internet par ligne ADSL
1 ordinateur par stagiaire

Support de cours

Un document retraçant la formation est remis à chaque participant

Evaluation de la formation







Une évaluation est effectuée à chaque début de formation. A la fin de chaque thème, un bilan est proposé au stagiaire afin de vérifier l'acquisition

En fin de formation une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de constater la progression et les compétences acquises.
Une attestation de stage est remise en fin de formation











Cout : 510€ net de taxes

WORD INITIATION

FONCTIONS DE BASE

-  Saisie et modification de texte, mise en forme des caractères
-  Mise en forme des paragraphes et tabulations
-  Insertion de caractères spéciaux
-  Insertion de puces, numéros, listes à symboles
-  Insertion et modification d'images dans le document
-  Taille et mise en page du document

COMMANDES AVANCEES

-  Création d'en-tête et pied de page
-  Insertion d'une date et numéro de page
-  Recherche et remplacement de texte
-  Vérification orthographique, synonymes
-  Insertion des effets Word Art, insertion de cadre
-  Outils de dessin
-  Insertion de formes
-  Insertion de colonnes
-  Utilisation du copier/couper/coller
-  Utilisation des principaux raccourcis clavier

WORD PERFECTIONNEMENT

OBJECTIFS :

Renforcer la maîtrise de WORD afin d'être en mesure de réaliser des applications évoluées de façon autonome

Durée: 2 jours 14 heures

Niveau requis

Maîtrise des fonctions de base de Word

Méthode Pédagogique

Notre pédagogie, s'adapte en fonction des besoins du ou des stagiaires
La formation est basée sur des contenus théoriques et de nombreuses mises en pratique

Outils

Ordinateurs en réseau, équipés de logiciels dernière génération. Accès internet par ligne ADSL
1 ordinateur par stagiaire

Support de cours






Un document retraçant la formation est remis à chaque participant.

Evaluation de la formation



Une évaluation est effectuée à chaque début de formation. A la fin de chaque thème, un bilan est proposé au stagiaire afin de vérifier l'acquisition.
En fin de formation une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de constater la progression et les compétences acquises.
Une attestation de stage est remise en fin de formation

Cout : 510€ net de taxes




Révision de base

-  Les tabulations
-  Les tableaux
-  Création d'effets de texte avec Word Art
-  Insertion d'images
-  Insertion de cadres







LES MODELES

-  Création d'un modèle- utilisation d'un modèle
-  Modification d'un modèle



LES FORMULAIRES

-  Création d'un formulaire
-  Insertion de champs dans un formulaire
-  Les options des champs- ajouter et supprimer une protection




MAILING FUSION ET PUBLIPOSTAGE

-  Mise en place d'un mailing lettres, enveloppes,
-  Etiquettes, messages électroniques
-  Création d'une liste de contact
-  Renvoi de texte différent au sein de la lettre type
-  Insertion de champs de fusion
-  Filtrer les lettres, enveloppes, étiquettes à imprimer




LES STYLES

-  Utilisation des styles-insertion de filigrane
-  Création d'une table de matière par les styles

GESTION DES DOCUMENTS LONGS

-  Création et utilisation des styles
-  Création des en-têtes et des pieds de page
-  Notes en bas de page

OUTILS COMPLEMENTAIRES/LIAISON

-  Création de graphiques avec Smart Art
-  Créer et gérer des liaisons avec Excel
-  Notes en bas de page

OBJECTIFS :

Maitriser les fonctions essentielles du tableur Excel

Durée 3 jours 21 heures

Niveau requis

Maitrise des fonctionnalités de Windows

Méthode Pédagogique

Notre pédagogie, s'adapte en fonction des besoins du ou des stagiaires
La formation est basée sur des contenus théoriques et de nombreuses mises en pratique

Outils

Ordinateurs en réseau, équipés de logiciels dernière génération. Accès internet par ligne ADSL
1 ordinateur par stagiaire

Support de cours

Un document retraçant la formation est remis à chaque participant.

Evaluation de la formation

Une évaluation est effectuée à chaque début de formation. A la fin de chaque thème, un bilan est proposé au stagiaire afin de vérifier l'acquisition.









En fin de formation une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de constater la progression et les compétences acquises.

Une attestation de stage est remise en fin de formation




cout : 410€ net de taxes

EXCEL INITIATION













FONCTION DE BASE

-  Saisie et modification de texte et de nombres
-  Mise en forme du texte- Mise en forme des chiffres
-  Alignement des cellules - Etendre la sélection
-  Fusion et centrage des cellules - La somme automatique
-  La zone d'impression - Marge taille et orientation
-  Calcul des pourcentages -* Gestion des dates
-  Nommer des cellules - Nommer des feuilles
-  Création et suppression d'onglets




GERER LES DOCUMENTS

-  Les classeurs- ouvrir, fermer, nommer, enregistrer les classeurs
-  Protection des classeurs par mot de passe
-  Aperçu et impression d'un tableau



COMMANDES AVANCEES

-  Création d'en têtes et pied de pages
-  Correction automatique
-  Recherche et remplacement de texte
-  Zone de texte
-  Outils de dessin
-  Format de colonnes et lignes
-  Suppression et insertion de lignes et colonnes
-  Utilisation des raccourcis clavier
-  Mettre en euros- utiliser les formats numériques
-  Masquer les colonnes- ajout suppression de décimales
-  Mettre sous forme de tableau – sous forme conditionnelle
-  La copie créementielle – liaison entre la feuille

LES FORMULES

-  Création d'une formule simple
-  La fonction minimum, maximum, moyenne
-  La condition- les formules de recherche

LES GRAPHIQUES

-  Création et présentation de graphiques
-  Modification et impression des graphiques

OBJECTIFS :

Maitrise des fonctions de base d'Excel

Durée: 2 jours 14 heures

Niveau requis

Maitriser les fonctions les plus évoluées d'Excel

Méthode Pédagogique

Notre pédagogie, s'adapte en fonction des besoins du ou des stagiaires
La formation est basée sur des contenus théoriques et de nombreuses mises en pratique

Outils

Ordinateurs en réseau, équipés de logiciels dernière génération. Accès internet par ligne ADSL
1 ordinateur par stagiaire

Support de cours

Un document retraçant la formation est remis à chaque participant.














Evaluation de la formation

Une évaluation est effectuée à chaque début de formation. A la fin de chaque thème, un bilan est proposé au stagiaire afin de vérifier l'acquisition.
En fin de formation une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de constater la progression et les compétences acquises.
Une attestation de stage est remise en fin de formation




Cout : 410€ net de taxes

EXCEL PERFECTIONNEMENT




REVISION DE BASE

-  Mise en forme d'un tableau
-  Calculer dans un tableau
-  Les liaisons entre feuilles
-  Les dates les pourcentages
-  Les bases de données
-  Création d'une base de données
-  Les filtres automatiques
-  Création d'une zone de critère
-  Le filtre élaboré
-  L'extraction des données
-  Sous total automatique
-  Création d'un plan
-  Synthèse des données par le tableau croisé dynamique



LES FORMULAIRES

-  Utilisation d'une liste déroulante
-  Cases à cocher
-  Boutons d'options






LES MATRICIELLES

-  Quand et pourquoi utiliser une matricielle
-  Création d'une fonction matricielle
-  Utilisation et optimisation d'une matricielle

LES FONCTIONS FINANCIERES

-  L'assistant fonction de la valeur cible
-  Le gestionnaire de scénario

LES MACROS

-  Quand et pourquoi utiliser une macro
-  Enregistrer une macro
-  Modifier une macro
-  Exécuter une macro
-  Ecrire une macro

OBJECTIFS

Créer et imprimer des présentations power point claires, créatives et de qualité.

Durée: 1 jour 7 heures

Niveau requis

Maitriser les fonctions de Windows
Méthode Pédagogique
Notre pédagogie, s'adapte en fonction des besoins du ou des stagiaires

La formation est basée sur des contenus théoriques et de nombreuses mises en pratique

Outils

Ordinateurs en réseau, équipés de logiciels dernière génération. Accès internet par ligne ADSL
1 ordinateur par stagiaire

Support de cours

Un document retraçant la formation est remis à chaque participant

Evaluation de la formation

Une évaluation est effectuée à chaque début de formation. A la fin de chaque thème, un bilan est proposé au stagiaire afin de vérifier l'acquisition.




En fin de formation une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de constater la progression et les compétences acquises.
Une attestation de stage est remise en fin de formation

Coût 310 net de taxes






POWER POINT

Présentation de l'outil



ECRIRE LE TEXTE DE LA PRESENTATION

-  Utiliser le mode plan
-  Rédiger des textes
-  Changer de niveau dans le mode plan





CREER DES DIAPOSITIVES

-  La barre d'outils
-  Comment ajouter du texte
-  Mettre en page et utiliser des styles
-  Choisir les couleurs
-  Numéroté les diapositives







Le masque des diapositives

-  Définir un masque commun à toutes les diapositives
-  Modifier les masques

UTILISER LES IMAGES TABLEAUX GRAPHIQUES

-  Insérer des textes graphiques, organigrammes
-  Intégrer et redimensionner les images issues de la bibliothèque de Microsoft
-  Insérer un tableau ou un graphique Excel
-  Mettre en forme ces objets

CREER ET EXECUTER UN DIAPORAMA

-  Choisir la mise en page des diapositives
-  Définir les options d'impression
-  L'impression sur divers supports papier
-  Mise à jour d'un formulaire par des macros
-  Insérer de la musique dans la présentation
-  Package pour CD rom

CREER VOTRE MODELE DE PRESENTATION

OBJECTIFS :

Pouvoir exploiter des données sous Access

Durée : 3 jours 21 heures

Niveau requis

Maîtriser de la souris et des fonctions de Windows.

Méthode Pédagogique

Notre pédagogie, s'adapte en fonction des besoins du ou des stagiaires

La formation est basée sur des contenus théoriques et de nombreuses mises en pratique

Outils

Ordinateurs en réseau, équipés de logiciels dernière génération. Accès internet par ligne ADSL
1 ordinateur par stagiaire

Support de cours

Un document retraçant la formation est remis à chaque participant.

Evaluation de la formation

Une évaluation est effectuée à chaque début de formation. A la fin de chaque thème, un bilan est proposé au stagiaire afin de vérifier l'acquisition.



En fin de formation une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de constater la progression et les compétences acquises.

Une attestation de stage est remise en fin de formation














Cout 510€ hors taxes

ACCESS INITIATION








FONCTIONS DE BASES

-  Notion de base de données
-  Création de base de données





LES TABLES

-  Création d'une table
-  La notion de champs
-  Les différents types de champs
-  Les différents types de données
-  Ouverture d'une table
-  Saisie dans une table
-  Basculer d'un mode d'affichage à un autre
-  Modification d'une table
-  Restriction ou validation des données
-  Création d'une clé primaire
-  Définir des relations entre les tables
-  Impression d'une table
-  Suppression d'une table




LES FORMULAIRES

-  Création d'un formulaire à l'aide de l'assistant
-  Modification de la mise en forme du formulaire
-  Sélection d'un ou plusieurs contrôles
-  Créer un contrôle
-  Créer un contrôle calculé
-  Ouverture du formulaire
-  Création d'un sous formulaire

LES REQUETES

-  Création d'une requête sélection
-  La syntaxe des requêtes
-  Création d'une requête basée sur plusieurs tables
-  Calculer dans une requête

LES ETATS

-  Création d'un état simple par l'assistant
-  Modification de la structure d'un état
-  Impression d'un état

OBJECTIFS :

Créer une application sous Access

Durée : 2 jours 14 heures

Niveau requis

Maitrise des fonctions de base d'Access (table, requête, et états)

Méthode Pédagogique

Notre pédagogie, s'adapte en fonction des besoins du ou des stagiaires
La formation est basée sur des contenus théoriques et de nombreuses mises en pratique

Outils

Ordinateurs en réseau, équipés de logiciels dernière génération. Accès internet par ligne ADSL
1ordinateur par stagiaire

Support de cours

Un document retraçant la formation est remis à chaque participant.





Evaluation de la formation

Une évaluation est effectuée à chaque début de formation. A la fin de chaque thème, un bilan est proposé au stagiaire afin de vérifier l'acquisition.
En fin de formation une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de constater la progression et les compétences acquises.
Une attestation de stage est remise en fin de formation




Cout 510€ net de taxes

ACCESS PERFECTIONNEMENT





REVISION DES BASES

-  Relation entre les tables
-  Création d'une requête de jointure
-  Création de formulaires et de sous formulaires
-  Création d'un état simple





LES TABLES

-  Les index mono champ et multi champs
-  L'intégralité référentielle
-  Importer ou attacher des tables





LES REQUETES

-  Les fonctions de regroupement
-  La requête d'ajout
-  La requête suppression
-  La requête mise à jour

LES ETATS

-  Calculer dans un état
-  Référence aux valeurs de contrôle
-  Création d'un état de type facture
- 

LES MACRO

-  Quand et pourquoi utiliser une macro ?
-  Mise à jour d'un formulaire par des macros
-  Mise à jour d'une liste
-  Création d'événements

OBJECTIFS :

Apprendre à communiquer efficacement grâce à la messagerie
Savoir utiliser le calendrier pour gérer son planning et ses rendez vous.
Comprendre comment gagner du temps en organisant et en automatisant l'archivage des messages
Savoir comment recevoir des mails d'éditeurs de contenus
Apprendre à organiser ses tâches à l'aide de catégories

Durée : 1 jour 7 heures

Niveau

Connaissance de base en informatique nécessaires pour suivre cette formation (environnement Windows, Gestion de fichiers)

Méthode Pédagogique

Notre pédagogie, s'adapte en fonction des besoins du ou des stagiaires
La formation est basée sur des contenus théoriques et de nombreuses mises en pratique

Outils

Ordinateurs en réseau, équipés de logiciels dernière génération. Accès internet par ligne ADSL
1 ordinateur par stagiaire

Support de cours


































Un document retraçant la formation est remis à chaque participant.

Evaluation de la formation

Une évaluation est effectuée à chaque début de formation. A la fin de chaque thème, un bilan est proposé au stagiaire afin de vérifier l'acquisition.
En fin de formation une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de constater la progression et les compétences acquises.
Une attestation de stage est remise en fin de formation

Coût 410€ net de taxes

OUTLOOK

-  Communiquer grâce à la messagerie
-  Utiliser sa boîte de réception de messages
-  Organiser la liste de ses contacts
-  Utiliser le calendrier pour gérer son planning ou ses rendez vous
-  Faciliter la gestion de vos tâches à réaliser
-  Utiliser des notes
-  Envoyer un message à partir d'une autre application
-  Utiliser la barre des tâches
-  Envoyer un message et demander un accusé de réception
-  Utiliser une adresse de la liste d'adresse globale ou du carnet d'adresse personnel
-  Aperçu et ouverture des pièces jointes
-  Répondre ou transférer un message reçu à un autre destinataire,
-  Personnaliser la mise en forme d'un message avec les papiers à lettre.
-  Organiser sa boîte de réception de message
-  Créer des catégories
-  Trier et organiser les messages
-  Utiliser les dossiers publics pour partager les messages
-  Créer et utiliser des dossiers personnels
-  Automatiser le classement des messages reçus dans des dossiers
-  Prévenir ses correspondants de son absence
-  Autoriser un collègue à accéder à sa messagerie
-  Accéder à la boîte aux lettres d'un autre utilisateur
-  Organiser la file de ses contacts
-  Ajouter un contact
-  Créer une liste de distribution pour envoyer un message à plusieurs personnes
-  Utiliser le calendrier pour gérer son planning ou ses rendez vous
-  Affichage hebdomadaire calendrier-prendre des RDV
-  Niveau de détail d'affichage des RDV
-  Intégration des tâches dans le calendrier
-  Superposition de calendriers partagés
-  Inviter des participants à des réunions
-  Consulter les disponibilités des participants
-  Répondre à une demande de réunion

OBJECTIFS :

Maitrise des fonctions Principale d'Internet

Durée: 1 jour 07 heures

Niveau requis

Connaître l'environnement Windows

Méthode Pédagogique

Notre pédagogie, s'adapte en fonction des besoins du ou des stagiaires
La formation est basée sur des contenus théoriques et de nombreuses mises en pratique

Outils

Ordinateurs en réseau, équipés de logiciels dernière génération. Accès internet par ligne ADSL
1ordinateur par stagiaire

Support de cours

Un document retraçant la formation est remis à chaque participant.




Evaluation de la formation

Une évaluation est effectuée à chaque début de formation. A la fin de chaque thème, un bilan est proposé au stagiaire afin de vérifier l'acquisition.
En fin de formation une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de constater la progression et les compétences acquises.
Une attestation de stage est remise en fin de formation

Cout : 510€ net de taxes






INTERNET

DECOUVRIR ET COMPRENDRE INTERNET




-  Historique- Organisation
-  Ressources Internet- Coût
-  Possibilités et perspectives

LE VOCABULAIRE D'INTERNET




LE NAVIGATEUR MICROSOFT INTERNET EXPLORER

-  Ouvrir Internet Explorer
-  L'écran d'internet Explorer
-  La barre d'adresse
-  L'historique
-  La page de démarrage


LE WEB (World, Wide, Web)

-  Principe de base- principe de navigation
-  Organiser les favoris
-  Sauvegarder des éléments – Imprimer une page Web







LA RECHERCHE SUR INTERNET

-  Annuaire ou Moteurs- La recherche
-  Rédiger une requête
-  Principaux moteurs et annuaires


LE TELECHARGEMENT DE FICHIERS

-  Principe de base – principaux serveurs FT



OUTLOOK EXPRESS

-  Présentation
-  Recevoir du courrier
-  Joindre un fichier
-  Créer un carnet d'adresse
-  Envoyer un message avec le carnet d'adresse
-  Envoyer un message à un ou plusieurs destinataires (copies CC et CCI)

LES GROUPES DE DISCUSSION

-  Les groupes de news- participer aux groupes de discussion

LA SECURITE ET INTERNET

-  Les risques d'intrusion
-  Le commerce électronique- la violation d'intimité

CREATION DE SITES WEB

OBJECTIFS

Aujourd'hui les sites WEB sont omniprésents, voire incontournables, dans le paysage informatique professionnel et associatif. Ils peuvent prendre différentes formes (commercial, communication, blog, plate-forme collaboratrice, administration de matériel, ...) et ils sont donc souvent au cœur des applications. Mais qu'est-ce qu'un site WEB finalement ? Comment puis-je proposer des images, du texte, des vidéos, et de l'interactivité alors que l'utilisateur se contente de saisir une adresse comme <http://www.site.fr> ? Cette formation dédiée aux débutants dans la création de site web se propose de mettre à plat un par un les acteurs principaux dans la réalisation d'un site WEB afin de vous rendre opérationnel pour créer votre propre site et/ou de disposer du vocabulaire nécessaire pour débattre avec les spécialistes du domaine.

Durée : 2 jours 14 heures

PUBLIC

Ce cours concerne toute personne désirant réaliser un site WEB avec les technologies actuelles ou souhaitant disposer d'une "culture WEB" concrète.

Pré-requis : Aucun. La culture Windows (fenêtre, menu, clic, double-clic) est conseillée.

Méthode :

Les exercices et les démonstrations de ce cours sont basés sur la construction de bout en bout d'un mini site WEB. Les participants apprendront à concevoir, réaliser et installer leur site sur un serveur réel.

Cout 950€ net de taxes

Qu'est-ce qu'un site WEB ?

Différents types (Forum, Achats en ligne, Espace collaboratif, Communication, ...)

Le contenu d'un site WEB (pourquoi avoir choisi le HTML ?)

Types d'images, de vidéos

Les animations flash

Exemples de pages HTML basiques

Les échanges entre navigateur et site WEB Le rôle du navigateur (Internet Explorer, Firefox, ...)

Le rôle du serveur WEB

Comment se comprendre entre les deux (IP, DNS et protocole HTTP) ?

L'environnement technique d'un site WEB

L'hébergement et le Nom de Domaine Hébergement

L'achat du Nom de Domaine (Extensions, Whois, Nic et Afin)

Installation du Nom de Domaine (hébergement DNS vs.

Redirection)

Développer chez soi, mettre en place chez les autres

Pourquoi de telles différences de prix dans les formules ?

Peut-on héberger soi même son site WEB ?

La qualité de service

La responsabilité du contenu diffusé

La mise à jour du site Transférer des fichiers avec FTP

Utiliser le transfert intégré dans les environnements de développement

Exploitation et statistique

Comment connaître le nombre de visiteurs, les pages les plus visitées, les mots-clefs,

Moteurs de recherche et Annuaire: le référencement.

Créer une archive de son site WEB

Savoir la restaurer

La création du site

La conception et l'ergonomie réalisation d'un site se prépare (notions d'ergonomie)

Rédiger pour le Web.

Conception de l'arborescence du site

Exemples de sites "mal conçus"

Les standards en vigueur (W3C) et les effets de mode (WEB 2.0)

Les éléments graphiques et multimédias Création des

éléments images du site

Optimisation des images

Les vidéos (principes de récupération depuis un caméscope, coupe, ajout de son)

Réaliser des animations flash_: présentation des outils

Ecrire une page web avec le HTML Principe des balises et attributs HTML

Mise en forme du texte, les paragraphes

Naviguer vers un autre site (liens, cibles, frames)

Les images, les tableaux, les formulaires

L'apport du XHTML

Les programmes additifs (plugin et ActiveX)

Faire évoluer plus facilement le site

Les feuilles de style Définir des styles pour minimiser les changements (CSS)

Gérer les styles

Les pseudo-classes

Les boîtes

En ligne ou en boîte : l'affichage

JavaScript : Initiation au html dynamique

OBJECTIFS :

travailler sur des images en vue de leur insertion dans un document mis en page ou publié sur le web

Durée : 21 heures 3 jours

Cout : 850€ net de taxes

PHOTOSHOP

Compétences visées

Acquérir les bases du traitement de l'image numérique, de l'acquisition à l'impression, savoir détourer un sujet, réaliser des montages photographiques et des retouches

L'image numérique

Image et informatique, Bitmap et Vectoriel
La couleur et les technologies de restitution de l'image : synthèses additives et soustractives
Résolution des images, taille écran, taille d'impression (ppp, dpi et lpi)
Réchantillonnage et interpolation des images, le rapport qualité/poids

Caractéristiques et utilisation des matériels

Les scanners, les appareils photo numériques
Les supports de stockage (types, capacités, formats...)
Les écrans : (TFT, plasma...) taille et résolution
Les logiciels de PAO, CAO et DAO

Gestion des images Pour l'impression

Pour l'affichage (diaporama web, PDA...)
Rappels sur les images numériques

Le pixel, la résolution d'une image ppp
Interface et plan de travail
Les modes colorimétriques

Niveaux de gris et couleurs indexées
Synthèse additive RVB et synthèse soustractive CMJN
Présentation et personnalisation

Préférences, unités de règles de repères et de grille
Les options des palettes : formes, couleurs, calques, historiques...
Manipulation des outils : loupe, main, baguette magique, lasso...
Traitement numérique, retouche, recadrage, dimension et taille d'une image

Nettoyage d'une image : outils tampons, tampon de motif et doigt
Les petites retouches colorimétriques
Restauration de photos anciennes
Retouche de la luminosité et du contraste d'une image en couleurs ou en noir et blanc, dosage des couleurs, de la variation, de la teinte et de la saturation, réglage du "gamma", notions de masque, netteté d'une image et "piqué"
Travaux photographiques

Transformations d'images : symétrie, homothétie, rotation
Effets de transparence et effets de calques
Utilisations des filtres

Les différents formats d'enregistrement (PSD, EPS, TIFF, JPG, PDF...)
Importation et exportation

L'impression et la diffusion électronique

Création d'une planche de contact- Création d'une galerie web photo

OBJECTIFS

Acquérir une plus grande autonomie au niveau de l'expression écrite

Rédiger avec plus d'aisance

Durée 2 jours 14 heures

Dates (nous consulter)

PRE-REQUIS

Avoir une expression orale et une lecture courantes

Public

Personnel administratif, commercial et technique, ingénieurs, cadres, dirigeants ayant à rédiger des e-mails, rapports, courriers, notes ...

Méthode pédagogique

Apports théoriques ponctués de nombreux exemples. Mise en application par des « jeux » d'écriture. Méthode participative et vivante. Le programme de cette formation peut être adapté à vos besoins et votre activité

Cout 880€ net de taxes

EXPRESSION ECRITE PROFESSIONNELLE

* Acquisition des préalables

Améliorer le tracé des lettres

* Utiliser l'espace graphique selon les normes (paragraphes, ponctuation ...)

* Exprimer son identité à travers les documents de la vie quotidienne

* Reproduire un écrit en respectant les contraintes données

* Transcrire de courts énoncés oraux

* Transcrire les mots-clés de sa vie professionnelle

* Remplir des écrits parcellaires (ex : imprimés administratifs)

* Produire un court énoncé à partir de mots donnés par écrit ou oral

* Retransmettre un message à partir d'un appel téléphonique

* Rechercher des informations dans un écrit

* Vers la correspondance

* Connaître les normes de présentation et les formules de politesse

* Exprimer une progression (d'abord, puis,)

* Organiser les paragraphes

* Correspondre : lettre amicale simple, demande de renseignement, lettre de réclamation

* Dégager par écrit l'idée principale d'un texte relevant de la sphère quotidienne

* Correspondre pour : rapporter des événements passés ou présents, parler de ses projets, exposer des faits, donner des explications, faire une description

Vers la rédaction

* Rédiger des phrases complexes

* Dégager l'idée principale d'un texte à caractère professionnel

* Dégager l'idée principale d'un texte traitant d'un fait de société

* Résumer un article de presse

* Rédiger un bref rapport ou un compte rendu plus complet

* Révision grammaticale (au long du parcours)

* Orthographe

* Ponctuation – Accents

* Genre et nombre des noms et adjectifs, adjectifs numériques

* Homonymes

* terminaison des participes passés et accords de base

* Conjugaison

* Les trois groupes aux temps les plus employés

* Quelques verbes irréguliers fondamentaux
concordance des temps

SECRETARIAT

OBJECTIFS :

Maitriser les techniques indispensables à l'exercice du secrétariat d'aujourd'hui
Développer l'autonomie en milieu professionnel.

Durée : 60 heures

Méthode pédagogique

Une évaluation est effectuée à chaque début de formation. A la fin de chaque thème, un bilan est proposé au stagiaire afin de vérifier l'acquisition.

En fin de formation une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de constater la progression et les compétences acquises.

Une attestation de stage est remise en fin de formation

Cout 1200€ net de taxes

S'ORGANISER GAGNER DU TEMPS ET CLASSER

1 SITUER LA FONCTION DE SECRETAIRE

Définir son rôle, ses missions
Identifier les compétences à mettre en œuvre dans sa fonction

2 ORGANISER SES ACTIVITES

Suivre plusieurs activités simultanées
Organiser les réunions les déplacements

PRENDRE OU PASSER LE RELAIS A UNE COLLEGUE

S'accorder sur des pratiques communes
Créer le guide des procédures « secrétariat »

COOPERER EN EQUIPE

Etablir des relations de partenariat
Aborder de façon constructive les situations conflictuelles

CLASSER AVEC METHODE

Utiliser la méthode adaptée aux besoins des utilisateurs.
Connaître les règles en matière de conservation de documents
Mettre en place un plan de classement évolutif

S'ORGANISER AVEC LA MICRO INFORMATIQUE

Organiser le classement électronique des documents
Elaborer des applications communes : bases de gestion documentaire, planning, enregistrement du courrier, gestion des adresses...

MAITRISER LES ECRITS PROFESSIONNEL

VISER LE ZERO FAUTE

Echapper aux pièges courant de l'orthographe (les règles de pluriel, des majuscules, les bizarreries du Français.
Maitriser les règles de grammaire « sources d'erreurs » les plus fréquentes (les participes passés , les accords)

REDIGER DES LETTRES E-MAIL FAX

Structurer ses écrits et gagner du temps
Soigner le style

REALISER DES COMPTES RENDUS SIMPLES

Prendre des notes
Structurer et rédiger le compte rendu

BIEN PRESENTER LES ECRITS : LETTRES, TRANSPARENTS, RAPPORTS

Maîtriser les règles fondamentales de présentation des documents

BIEN COMMUNIQUER EN FACE A FACE ET AU TELEPHONE

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Ecouter, proposer, être assertif.
Recevoir une directive et créer la confiance
Savoir exposer des informations et prendre la parole en public

.

LES BONNES PRATIQUES TELEPHONIQUES

Faire bonne impression
Traiter l'appel avec amabilité, concision et rigueur.
Conclure l'entretien.

PRENDRE UN MESSAGE EFFICACE

Utiliser les techniques de questionnement.
Prendre des notes pertinentes.

GERER LES APPELS DIFFICILES

Savoir filtrer et faire barrage.
Gérer les interlocuteurs mécontents, insistants

OBJECTIFS

- acquérir les techniques permettant l'établissement d'un bulletin de paie

Profil Stagiaire

membres des services Paie

EN SAVOIR +

Le + Pédagogique

Réalisation de paies simples à temps plein et à temps partiel - du net au brut - contrat à durée déterminée

Calcul d'un solde avec indemnité compensatrice de congés payés

Durée 3 jours (21 heures)

Etre capable de réaliser un bulletin de paie simple
Comprendre les grandes rubriques de ce bulletin

La fonction Paie

Préparation de la paie et paiement des salaires
Etablissement des déclarations sociales et des attestations

Le bulletin de paie

Forme, mentions obligatoires, valeur juridique

L'incidence de la durée du travail sur la paie

Durée légale et conventionnelle
Durée journalière, hebdomadaire, mensuelle et annuelle
Heures supplémentaires : répartition et contingent annuel
Contrepartie obligatoire en repos
Repos compensateur équivalent, heures de nuit, heures de récupération
Le temps de travail effectif
La loi TEPA et les heures supplémentaires
Les formations hors temps de travail

Le traitement de la rémunération

Détermination du brut et des différents nets
Heures et jours d'absence non compensés
Date et lieu de paiement
SMIC, minimum conventionnel
Paie incomplète

Les congés payés

Les règles d'acquisition et de prise des congés payés

Les charges sociales

Sécurité Sociale, Assedic, CSG, CRDS, retraites complémentaires et prévoyance
Plafonds à temps plein, temps partiel, temps partagé
Incidence sur les plafonds des entrées ou sorties en cours de mois
Charges patronales et charges salariales : taux et assiettes des cotisations

