

# *Catalogue Formations 2019*



## *Formations Métier*

## Sommaire

### Secrétariat – Comptabilité – Management

<b>Secrétariat ..... 3</b>	Le Management de Projet ..... 30
Organiser son temps de travail, prioriser ses tâches ..... 4	Prendre ses nouvelles fonctions de manager ..... 31
Prendre des notes, réaliser un compte rendu ..... 5	Gestion de Projets ..... 32
Accueil téléphonique ..... 6	Être tuteur ..... 33
Accueil du public ..... 7	MS Project – Initiation ..... 34
Accueil téléphonique et physique ..... 8	Gérer efficacement son équipe ..... 35
Rédiger des courriels professionnels ..... 9	Mener les entretiens annuels d'évaluation ..... 36
Rédiger ses écrits professionnels ..... 10	Savoir capitaliser ses savoir-faire, les transmettre ..... 37
Classement ..... 11	Optimiser la démarche commerciale ..... 38
Assistanat d'équipe ..... 12	
Techniques de secrétariat ..... 13	<b>Cadres – Efficacité Professionnelle ..... 39</b>
Assistanat de direction ..... 14	Collecter, traiter, transmettre les informations ..... 40
Perfectionnement secrétaires ..... 15	PowerPoint - Créez des présentations efficaces ..... 41
<b>Comptabilité ..... 16</b>	Rédiger des courriels professionnels ..... 42
Ciel – Comptabilité ..... 17	Organiser son temps de travail, prioriser les tâches ..... 43
Ciel – Paye ..... 18	Améliorer l'efficacité de ses écrits professionnels ..... 44
Ciel – Gestion Commerciale ..... 19	Prendre la parole en public ..... 45
EBP – Compta ..... 20	Prendre des notes, réaliser un compte rendu ..... 46
EBP – Paye ..... 21	Améliorer sa communication, communiquer efficacement ... 47
EBP – Gestion Commerciale Ligne PME ..... 22	Gérer son stress ..... 48
Sage – Comptabilité 100 – Initiation ..... 23	Communiquer efficacement ..... 49
Sage – Comptabilité 100 – Perfectionnement ..... 24	Conduire, animer une réunion ..... 50
<b>Gouvernance SI – ITIL ..... 25</b>	Optimiser le choix de ses supports pour garantir une bonne présentation ..... 51
ITIL Foundation ..... 26	Prévenir les conflits, gérer les tensions de ses équipes ..... 52
ITIL – Service Operation ..... 27	Gérer les conflits au quotidien ..... 53
ITIL – L'essentiel ..... 28	Analyse transactionnelle, gagner en assertivité ..... 54
<b>Cadres – Management ..... 29</b>	Prévenir les risques psycho-sociaux ..... 55
	Convaincre ..... 56



Toutes les formations présentes dans ce catalogue sont disponibles uniquement en présentiel.



## *Secrétariat*

## Organiser son temps de travail, prioriser ses tâches

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant acquérir méthodes permettant d'acquérir les meilleures techniques et méthodes pour optimiser son organisation au quotidien, Mener de front tous les projets.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Développer une vision globale de l'entreprise, du service, de ses enjeux.
- Définir ses priorités
- Classer, ranger
- S'organiser
- Vaincre la procrastination

### L'entreprise, le service, ses enjeux

- Clarifier les attentes et les exigences réciproques
- Votre rôle, vos missions
- Réaliser un diagnostic
- Bilan : points forts, points à améliorer, se remettre en cause et optimiser ses comportements

### Organiser les activités

- Comment ne rien oublier
- Mettre en place des procédures et outils pour optimiser les tâches, déléguer efficacement
- Gérer le flux des informations, transformer les informations en action
- Anticiper la logistique des différentes missions

### Gestion du temps, des priorités

- Tâches et « espace-temps », les activités « chronophages »
- Savoir perdre du temps pour en gagner
- Gérer les interruptions dans son travail, écouter, « positiver »
- Apprendre à anticiper
- Déterminer ses priorités et les négocier
- Réagir de façon opportune et pertinente
- Vaincre la procrastination

### Ranger avec méthode

- Gérer le flux des informations
- Les méthodes, outils règles en matière de conservation de documents
- Priorités et hiérarchie
- Les principes de la GED (gestion électronique des documents)

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Prendre des notes, réaliser un compte rendu

3 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant découvrir des outils et méthodes permettant de produire des comptes rendus clairs.

### PRÉ-REQUIS

Concevoir et rédiger des documents professionnels.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Acquérir des outils et méthodes pour prendre notes,
- Acquérir des outils et méthodes pour produire des écrits professionnels,
- Se préparer,
- Rédiger et mettre en forme le compte-rendu.

### Se préparer

- Les critères d'efficacité d'un compte rendu utile
- Les différents types de compte rendu
- Les différentes techniques de prise de notes
- Se préparer matériellement et intellectuellement
- Concevoir des outils de prise de notes avant chaque réunion, rendez-vous, entretien...
- Mettre au point sa technique d'abréviations

### Maîtriser la prise de notes

- Noter utile : discerner l'essentiel de l'accessoire, être objectif
- Structurer ses notes

### Améliorer son style et gagner en lisibilité

- Varier la longueur et la construction des phrases
- Enchaîner les paragraphes, varier les mots de liaison
- Enrichir son vocabulaire, chercher des synonymes
- Choisir ses mots : courts, simples, concrets, corrects
- Privilégier la forme active et le verbe d'action
- Ponctuer à bon escient
- Se relire efficacement

### Acquérir les règles de base de la rédaction

- Déterminer l'objectif de l'écrit et identifier les attentes du destinataire
- Structurer ses phrases : place et nature des mots
- Titrer pour attirer l'attention et être lu
- Utiliser le plan pour éviter les blocages et montrer sa logique

### Rédiger le compte-rendu

- Le compte rendu : fond, forme et mentions obligatoires
- Utiliser ses notes
- Structurer le document en fonction de l'objectif et du (des) lecteur(s)
- Rédiger des titres et des sous-titres percutants
- Utiliser à bon escient les mots de liaison.

### Présenter le compte rendu

- Appliquer les techniques de bonne lisibilité
- Bien présenter le compte rendu

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Accueil téléphonique

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Utiliser les techniques permettant de réaliser un accueil téléphonique efficace,
- Accueillir, filtrer, renseigner, transférer, prendre un message,
- S'organiser : transmettre les messages, prendre des notes, utiliser des conducteurs d'appel...,
- Gérer les interlocuteurs ou les situations difficiles, développer une image de facilitateur.

### Communiquer efficacement

- Techniques d'appels/réception
- Écouter, proposer, orienter...
- Créer la confiance
- Informer
- Charte de l'entreprise
- Utiliser ses atouts, ses points forts et transformer ses points faibles

### Les bonnes pratiques téléphoniques

- La voix et le sourire
- Donner les moyens et les méthodes pour assurer une bonne relation clientèle
- Privilégier la qualité de service, valoriser l'image de l'entreprise, du service...
- Introduire : faire bonne impression
- Traiter l'appel avec amabilité, concision et rigueur
- Savoir mettre en attente, transférer, prendre un message
- Conclure l'entretien

### Prendre un message

- Organiser les appels : mettre en place et utiliser des outils efficaces
- Maîtriser les techniques de Questions/Réponses et reformuler
- Prendre des notes pertinentes

### Gérer les appels difficiles

- Savoir filtrer et faire barrage. Gérer les priorités
- Gérer les interlocuteurs mécontents, insistants
- Gérer les situations particulières : impatients, bavards, émotifs, confus...
- Gérer et dominer son stress
- Prendre de la distance face aux situations difficiles pour assurer son rôle efficacement

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Accueil du public

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant améliorer rapidement ses techniques d'accueil, s'appropriier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Utiliser les techniques permettant de réaliser un accueil efficace,
- Accueillir, renseigner, orienter, informer,
- S'organiser pour accueillir efficacement,
- Faire face aux situations difficiles.

### Le rôle de l'accueil

- Les enjeux d'un accueil de qualité, la première impression
- La Charte de l'entreprise
- L'accueil, instrument de fidélisation
- Les répercussions d'un mauvais accueil

### Identifier le visiteur

- Les attentes des interlocuteurs
- Poser les bonnes questions
- Identifier les attentes du client, du visiteur, ...
- Définir les limites (temps d'attente)

### Acquérir le réflexe de l'accueil

- Réussir son accueil, savoir se présenter et représenter son service / entreprise
- Les attitudes, la présentation, le sourire, le non-dit. Mettre son attention et sa disponibilité au service de son interlocuteur
- Maîtriser son langage, sa voix, adopter un langage positif
- Chercher à aider, à renseigner, aller au-devant des demandes, proposer, suggérer
- Avoir des réponses pertinentes et valorisantes. Savoir dire non avec courtoisie
- Utiliser les outils adaptés pour optimiser les tâches d'accueil

### Communiquer efficacement

- Reformuler les attentes. Techniques du Question/Réponses
- Savoir faire patienter si nécessaire, informer, dire ce que l'on va faire
- Prendre congé
- Utiliser ses atouts, ses points forts

### Gérer les situations délicates

- Savoir écouter
- Rester positif et motivé, cadrer l'entretien
- Savoir filtrer et faire barrage, gérer les priorités
- Gérer les visiteurs agressifs, mécontents, impatientes
- Gérer et dominer son stress

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Accueil téléphonique et physique

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant améliorer ses techniques d'accueil au téléphone et/ou physique.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Utiliser les techniques permettant de réaliser un accueil efficace
- Accueillir, orienter, filtrer, renseigner, transférer, prendre un message
- S'organiser : transmettre les messages, utiliser des conducteurs d'entretien...
- Gérer les interlocuteurs ou les situations difficiles, développer une image de facilitateur

### Le rôle de l'accueil

- Les enjeux d'un accueil de qualité, la première impression - La Charte de l'entreprise
- L'accueil, instrument de fidélisation
- Privilégier la qualité de service, valoriser l'image de l'entreprise, du service...

### Identifier le visiteur/l'interlocuteur

- Les attentes des interlocuteurs
- Poser les bonnes questions
- Identifier les attentes du client, du visiteur, ...
- Définir les limites (temps d'attente)

### Acquérir le réflexe de l'accueil

- Réussir son accueil, savoir se présenter et représenter son service / entreprise
- Les attitudes, la présentation, le sourire, le non-dit. Mettre son attention et sa disponibilité au service de son interlocuteur
- Adopter un langage positif, maîtriser sa voix,
- Avoir des réponses pertinentes et valorisantes Utiliser les outils adaptés pour optimiser les tâches d'accueil

### Communiquer efficacement

- Créer la confiance
- Reformulation et questions/réponses
- Savoir faire patienter
- Prendre congé
- Utiliser ses atouts, ses points forts et transformer ses points faibles

### Les bonnes pratiques téléphoniques

- La voix et le sourire
- Introduire et conclure l'entretien
- Savoir mettre en attente, transférer,

### Gérer les situations délicates

- Savoir écouter
- Savoir dire non avec courtoisie
- Rester positif et motivé, cadrer l'entretien
- Savoir filtrer et faire barrage, gérer les priorités
- Gérer les visiteurs agressifs, mécontents, impatientes
- Gérer et dominer son stress

### Organiser l'accueil

- Prendre un message
- Mettre en place et utiliser des outils efficaces

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.



## Rédiger des courriels professionnels

1 jour

### PUBLIC

Toute personne souhaitant découvrir des outils et méthodes permettant d'améliorer la qualité de ses courriels, atteignant l'objectif recherché et adaptés aux destinataires.

### PRÉ-REQUIS

Utiliser sa messagerie.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Acquérir des outils et méthodes pour produire des écrits professionnels
- Structurer son écrit pour faire passer un message.

### Acquérir les méthodes

- Identifier les risques de la messagerie électronique
- Déterminer l'objectif de l'écrit et identifier les attentes du destinataire.

### Formuler l'objet

- Titrer pour attirer l'attention et être lu
- Mettre en place des règles de formulation d'objet pour gagner du temps

### Structurer le message

- La construction en pyramide inversée

### Rédiger pour être lu

- Débuter et finir son message
- Les formulations à adopter
- Les mots et expressions à éviter
- Le point de vue du destinataire
- La « cyber-courtoisie »
- La mise en forme

### Eviter les pièges

- Limiter les listes de destinataires
- Le poids et le format des pièces jointes

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Rédiger ses écrits professionnels

3 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant découvrir des outils et méthodes permettant de produire des écrits professionnels de qualité, atteignant l'objectif recherché et adaptés aux destinataires.

### PRÉ-REQUIS

Concevoir et rédiger des documents professionnels.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Acquérir des outils et méthodes pour produire des écrits professionnels
- Identifier les différents types d'écrits et leurs fonctions
- Structurer son écrit pour faire passer un message.

### Acquérir les règles de base de la rédaction

- Déterminer l'objectif de l'écrit et identifier les attentes du destinataire.
- Structurer ses phrases : place et nature des mots
- Titrer pour attirer l'attention et être lu
- Utiliser le plan pour éviter les blocages et montrer sa logique.

### Améliorer son style et gagner en lisibilité

- Varier la longueur et la construction des phrases
- Enchaîner les paragraphes, varier les mots de liaison
- Enrichir son vocabulaire, chercher es synonymes
- Choisir ses mots : courts, simples, concrets, corrects
- Privilégier la forme active et le verbe d'action
- Ponctuer à bon escient
- Se relire efficacement

### Se perfectionner aux écrits professionnels

- Le courrier : présentation, formules-types, locutions pour développer une argumentation
- La note : les différentes fonctions et mentions obligatoires
- L'e-mail : objet, style, règles de diffusion, formules appropriées
- Le compte rendu : fond, forme et mentions obligatoires.

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Classement

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant améliorer rapidement ses techniques de classement, s'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- S'organiser, gagner du temps et classer les dossiers et documents

### Classer avec méthode

- Les différents moyens et matériels de classement
- Utiliser la méthode adaptée aux besoins des utilisateurs, du service, de l'entreprise
- Connaître les règles en matière de conservation de documents
- Priorités et hiérarchie
- Mettre en place un plan de classement évolutif

### S'organiser avec la micro-informatique

- Les principes de la GED (gestion électronique des documents)
- Établir un plan de classement simple et accessible, choisir l'outil adapté
- Mettre en place et utiliser des outils : base de gestion documentaire, planning, enregistrement du courrier, gestion des adresses...

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Assistanat d'équipe

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant acquérir les méthodes permettant d'assurer la synergie d'une équipe.

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser les techniques de secrétariat.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Développer une vision globale de l'équipe, du service, de ses enjeux.
- Communiquer plus efficacement
- Créer les conditions d'un partenariat productif l'équipe.

### La fonction d'assistant(e) d'équipe

- Son rôle, ses missions
- Les compétences à mettre en œuvre
- Les caractéristiques du métier

### Communiquer

- Les points-clef d'une communication efficace
- Acquérir et pratiquer les techniques de communication
- Savoir écouter
- Les différents niveaux de communication
- Améliorer sa connaissance de soi et des autres
- S'affirmer et gérer le stress

### Gestion du temps, des priorités

- Tâches et « espace-temps », les activités « chronophages »
- Savoir perdre du temps pour en gagner
- Gérer les interruptions dans son travail, écouter, « positiver »
- Apprendre à anticiper
- Déterminer ses priorités et les négocier
- Réagir de façon opportune et pertinente
- Vaincre la procrastination

### Organiser les activités d'un secrétariat

- Comment ne rien oublier
- Innover
- Mettre en place des procédures et outils pour optimiser les tâches de secrétariat, déléguer efficacement
- Gérer le flux des informations, transformer les informations en action
- Tenir un planning
- Anticiper la logistique des différentes missions

### Le travail en équipe

- Le rôle de l'assistante dans l'équipe
- Gérer une équipe, déléguer et contrôler
- Identifier les compétences individuelles et les utiliser
- Gérer les situations de crise, surcroît de travail, conflits...

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Techniques de secrétariat

4 jours

### PUBLIC

Toute personne améliorer rapidement ses techniques de secrétariat, s'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre.

### PRÉ-REQUIS

Assurer la tenue d'un secrétariat.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Gérer les priorités,
- Organiser les tâches,
- Utiliser les outils adaptés

### La fonction de secrétaire

- Son rôle, ses missions.
- Les compétences à mettre en œuvre.

### Organiser les activités d'un secrétariat

- Organiser, Planifier, Contrôler
- Analyser l'existant, distinguer l'urgent de l'important, le non urgent et non important
- Modifier ses habitudes pour optimiser les tâches de secrétariat
- Gérer les contraintes et les imprévus, gérer et dépasser le stress
- Planifier le travail à court, moyen, long terme
- Repérer les comportements freins à la gestion de son temps,
- Gestion des agendas de l'équipe
- Assurer le suivi de plusieurs activités simultanées.
- Identifier les outils permettant une organisation optimum

### Le travail en équipe

- S'adapter aux besoins et objectifs de l'équipe
- Identifier les pratiques communes
- Créer le guide des procédures du service
- Coopérer en équipe

### Gestion du temps, des priorités

- Tâches et « espace-temps », les activités « chronophages »
- Savoir perdre du temps pour en gagner
- Gérer les interruptions dans son travail, écouter, « positiver »
- Apprendre à anticiper
- Déterminer ses priorités et les négocier
- Réagir de façon opportune et pertinente

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Assistanat de direction

4 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant acquérir méthodes permettant d'assurer l'assistanat d'un directeur et de gérer une équipe.

### PRÉ-REQUIS

Assurer la tenue d'un secrétariat d'un manager.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Représenter son directeur/manager.
- Développer une vision globale de l'entreprise, du service, de ses enjeux.
- Créer les conditions d'un partenariat productif avec sa hiérarchie et l'équipe.

### La fonction d'assistant(e) de direction

- Son rôle, ses missions
- Les compétences à mettre en œuvre
- Les caractéristiques du métier

### Le binôme assistant(e) et manager/directeur

- Clarifier les attentes et les exigences réciproques
- Acquérir des méthodes pour s'organiser et travailler ensemble
- Mettre en place une communication efficace au sein du binôme
- Savoir prendre des initiatives, être force de proposition
- Bilan : points forts, points à améliorer, se remettre en cause et optimiser ses comportements
- Adapter ses performances aux besoins du manager/directeur, de la hiérarchie

### Communiquer

- Les points-clef d'une communication efficace
- Acquérir et pratiquer les techniques de communication
- Savoir écouter
- Les différents niveaux de communication
- Améliorer sa connaissance de soi et des autres
- S'affirmer et gérer le stress

### Organiser les activités d'un secrétariat

- Innover
- Mettre en place des procédures et outils pour optimiser les tâches de secrétariat, déléguer efficacement
- Tenir un planning
- Anticiper la logistique des différentes missions

### Le travail en équipe

- Le rôle de l'assistante dans l'équipe
- Gérer une équipe, déléguer et contrôler
- Identifier les compétences individuelles et les utiliser
- Gérer les situations de crise, surcroît de travail, conflits...

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Perfectionnement secrétaires

4 jours

### PUBLIC

Tout(e) secrétaire(s)/ assistant(e)s souhaitant acquérir une meilleure efficacité au travail.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis : Stage techniques de secrétariat ou équivalent.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Rôle des secrétaires/assistant(e)s
- Prendre conscience de l'évolution des méthodes de travail par l'utilisation des nouveaux outils,
- Maîtriser des savoir-faire et savoirs-être pour optimiser les tâches de secrétariat,
- Communiquer à l'aide de la messagerie, gérer des plannings, contribuer à l'organisation des réunions (location de salles, prise de notes...)

### Évolution du métier

- Le secrétaire au sein des différents services : situer son poste et sa contribution à la bonne marche de son service
- Les évolutions du métier,
- Les fonctions, les tâches, les compétences requises,
- Identifier les attentes de la hiérarchie et de l'équipe, l'environnement administratif.

### Les TIC et l'organisation

- Lire, trier, vérifier l'information entrante – les techniques de classement et d'archivage, la gestion de l'information,
- Classer vite et bien : structurer ses dossiers et les rendre accessibles à tous (élaborer un plan de classement,
- Gestion du temps, jauger son degré d'urgence et d'importance ; gérer les priorités,
- Diffuser une information pertinente : à qui, comment ?
- Le travail en équipe,
- Les outils : planning, agenda, suivi-relance...

### L'accueil et téléphone

- L'accueil,
- Le téléphone : accueillir, filtrer, renseigner, transférer, prendre un message,
- S'organiser : transmettre les messages, prendre des notes, utiliser des conducteurs d'appel...,
- Gérer les interlocuteurs ou les situations difficiles,
- Développer une image de facilitateur : inspirer confiance, gérer tensions et conflits.

### Rédiger des écrits professionnels

- Produire des écrits administratifs de qualité, réfléchir avant d'écrire, relire et corriger ses documents,
- Appliquer les règles de présentation (la charte graphique),
- Rédiger lettres, notes, mémos de façon pertinente : l'objectif, le plan, la lisibilité ; maîtriser les formules de politesse.

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.



## *Comptabilité*



## Ciel – Comptabilité

1 à 3 jours

### PUBLIC

Toute personne débutante ou utilisatrice de Ciel Comptabilité devant participer à la comptabilité de l'entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Connaissances et pratique de la comptabilité en entreprise.  
Utilisation courante de l'environnement Windows.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Maîtriser les fonctions de base de Ciel Compta Evolution.
- Maîtriser la création et le paramétrage d'un dossier comptable
- Acquérir l'exécution des traitements périodiques : déclaration de TVA ...
- Savoir éditer le bilan et compte de résultat avec aisance.
- Tenir la comptabilité de l'entreprise.

### Créer et paramétrer un dossier

- Paramétrer les coordonnées de la société
- Définir les dates d'exercice et la période d'activité
- Définir les paramètres comptables

### Gérer les bases

- Enrichir et personnaliser le plan de comptes
- Créer les journaux comptables
- Configurer les comptes analytiques et budgétaires

### Effectuer les saisies comptables

- Comptabiliser les ventes et les règlements clients
- Comptabiliser les achats et les paiements aux fournisseurs
- Enregistrer les écritures comptables
- Créer les modèles d'écritures répétitives et abonnements

### Procéder aux traitements

- Lettrer les comptes de tiers
- Effectuer le pointage de banque ou le rapprochement bancaire
- Maîtriser les outils comptables (ré imputation, contrepassation, ex tournement)
- Déclarer et enregistrer la TVA

### Éditer les états comptables

- Éditer le Grand-Livre
- Éditer le Brouillard et les Journaux
- Éditer les encours et échéanciers
- Éditer le Bilan et le Compte de Résultat

### Travailler sur les listes

- Trier et rechercher les informations
- Personnaliser et éditer les colonnes affichées

### Exploiter les utilitaires

- Communiquer avec son expert-comptable
- Importer et exporter des écritures comptables
- Exporter la balance comptable
- Sauvegarder et restaurer les dossiers

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Ciel – Paye

1 à 3 jours

### PUBLIC

Toute personne débutante ou utilisatrice de Ciel Paye devant participer à la comptabilité de l'entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Connaissances et pratique de la paye en entreprise.  
Utilisation courante de l'environnement Windows.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Installer, paramétrer Ciel Paye.
- Réaliser les bulletins de paye et les déclarations sociales.

### Créer et configurer un dossier

- Créer un dossier à partir d'un plan de paie modèle
- Définir la période d'activité
- Déterminer les constantes globales
- Sélectionner les options des dossiers (CP, RTT...)

### Enregistrer les bases

- Définir les établissements, conventions collectives, banques, caisses, tranches
- Créer les éléments des bulletins : variables, tables

### Gérer les rubriques

- Créer et paramétrer les rubriques
- Établir les liens entre les variables, les tables et les rubriques

### Gérer les cotisations

- Comprendre les cotisations du plan de paie
- Gérer et paramétrer les cotisations additionnelles

### Gérer les profils

- Modifier les profits du plan de paie
- Créer des profils personnalisés

### Gérer les salariés

- Créer et configurer une fiche de salarié
- Gérer les entrées et les sorties de salarié

### Gérer les bulletins

- Créer et modifier les bulletins de paye
- Vérifier et éditer les bulletins de paye
- Valider les bulletins de paye
- Générer le journal comptable de paye
- Transférer le journal vers CIEL compta (ou une autre application)

### Éditer les états de la paye

- Éditer le livre et le journal de paye (détaillé et récapitulatif)
- Éditer les charges à payer par caisse
- Éditer l'état des bas salaires
- Éditer les états préparatoires (DADS, DUCS)

### Réaliser les traitements périodiques

- Actualiser les paramètres de paye (taux, seuil, formules)
- Clôturer les congés payés
- Effectuer les déclarations sociales

### Travailler sur les listes

- Trier et rechercher les informations
- Personnaliser et éditer les colonnes affichées

### Exploiter les utilitaires

- Sauvegarder et restaurer les dossiers
- Réindexer les données

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Ciel – Gestion Commerciale

1 à 3 jours

### PUBLIC

Toute personne débutante ou utilisatrice de Ciel Gestion Commerciale devant participer à la facturation et au suivi de stock en entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Connaissances et pratique de la facturation et du suivi de stocks.

Utilisation courante de l'environnement Windows.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Installer, paramétrer Ciel Gestion Commerciale.
- Gérer les achats et ventes.
- Gérer les clients.
- Gérer les articles et les stocks...

### Création et paramétrage du dossier

- Coordonnées de la société
- Définir les dates d'exercice et la période d'activité
- Codifier les bases et pièces
- Définir les modes de facturation

### Les bases

- Renseigner les tables (TVA, TPF, modes de règlement, autres listes)
- Enregistrer les données (représentants, articles, clients, fournisseurs)

### La gestion des ventes

- Établir les devis et enregistrer les commandes
- Émettre et suivre les bons de livraisons
- Établir les factures et avoirs
- Suivre et encaisser les règlements
- Maîtriser les relations entre les différentes pièces commerciales

### La gestion des stocks

- Contrôler les entrées et les sorties de stocks
- Éditer l'inventaire
- Effectuer la régulation des stocks

### Le suivi de l'activité

- Consulter le tableau de bord
- Suivre et analyser l'activité
- Éditer les statistiques

### Le travail sur les listes

- Trier et rechercher les informations
- Personnaliser et éditer les colonnes affichées

### Les traitements périodiques

- Générer un journal comptable
- Transférer vers CIEL compta (ou une autre application)

### Personnaliser les documents

- Intégrer son logo
- Modifier les colonnes affichées

### Utilitaires

- Sauvegarder et restaurer les dossiers
- Contrôler et réindexer les données
- Importer ou exporter les données

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## EBP – Compta

1 à 3 jours

### PUBLIC

Toute personne débutante ou utilisatrice d'EBP Comptabilité devant participer à la comptabilité de l'entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Connaissances et pratique de la comptabilité en entreprise.  
Utilisation courante de l'environnement Windows.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Maîtriser les fonctions de base d'EBP Compta.
- Maîtriser la création et le paramétrage d'un dossier.
- Saisir les factures d'achats, les factures de ventes, les opérations bancaires et les autres opérations courantes en comptabilité.
- Editer la déclaration de T.V.A (CA3 ou CA12).
- Obtenir le bilan et le compte de résultat (états préparatoires).

### Installation et paramétrage

- Installation du logiciel en monoposte
- Création du dossier de travail
- Propriétés du dossier
- Bulletin Officiel des Impôts : principes et incidences

### Saisie

- Mes Achats
- Mes Ventes
- Ma Trésorerie
- Saisie d'écritures
- Création de guides d'écritures et de guides d'abonnement

### Fichiers

- Création de différents types de comptes
- Création d'un journal

### Saisie standard

- Saisie d'écritures, gestion de l'échéance

### Déclaration de TVA provisoire et définitive

### Consultation, lettrage

- Lettrage manuel
- Rapprochement bancaire manuel et prévisions de trésorerie

### Impressions

- Journaux, Grand-Livre et Balance
- Déclaration de TVA
- Échéancier et relances

### Clôture

- Validation des écritures
- Bilan et Compte de Résultat
- Clôture annuelle

### Autres traitements

- Ré imputation d'écritures
- Communication Entreprise/Expert
- Archivage des données

### Sauvegardes

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## EBP – Paye

1 à 3 jours

### PUBLIC

Toute personne débutante ou utilisatrice d'EBP Paye devant participer à la comptabilité de l'entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Connaissances et pratique de la paye en entreprise.  
Utilisation courante de l'environnement Windows.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Installer, paramétrer et utiliser les fonctionnalités du logiciel EBP Paye.
- Créer vos propres profils de salariés en fonction de vos besoins spécifiques.
- Réaliser les bulletins de paye et les déclarations sociales.

### EBP Paye - Niveau 1

#### Installation et paramétrage

- Installation du logiciel en monoposte, création du dossier de travail
- Propriétés du dossier

#### Création et modifications des organismes

##### Les variables

- A saisir, constantes, formules, système

##### Les rubriques

- Rubriques de brut, de cotisations, de net et de commentaires
- Type gain, avantages en nature, abattement, type retenue, retenue
- Explications et créations de rubriques avec utilisation d'une variable

##### Les profils de paye

- Création et modification de profils

##### Les salariés

- Création d'une fiche complète
- Gestion individuelle du bulletin
- Gestion individuelle des absences
- Documents Administratifs

##### La gestion "globale" des bulletins

- Cumuls, préparation des bulletins, calcul de la paye, virement

##### Clôtures

- Des bulletins, mensuelles, annuelle

##### Impressions

- Bulletins
- Journal, livre de paye, état préparatoire à la DADS

##### Sauvegardes

### EBP Paye - Niveau 2

#### Paramétrage

- Création d'une variable d'heure : incidence sur les totaux d'heures, et sur le calcul de l'allègement Fillon
- Calcul de la GMP (Garantie Minimale de Point)
- Création de rubrique faisant référence à une table de calcul
- Création d'une rubrique de régularisation
- Gestion d'un cas particulier d'exonération d'URSSAF : exemple du contrat de professionnalisation

#### Bulletins

- Calcul à l'envers d'un bulletin
- Méthodes pour insérer un commentaire dans le bulletin
- Plusieurs bulletins dans le mois pour un salarié
- Gestion du PRORATA
- Onglet congés/heures : gestion des types d'absences et incidences sur le bulletin
- Régularisation de plafonds
- Historique des bulletins

#### Interrogation analytique

- Interrogations simples

#### DUE

- Création de la DUE
- DUE internet
- DUE Papier

#### Départ d'un salarié

- Date de sortie
- Impression du reçu pour solde de tout compte
- Impression du certificat de travail

#### Virement

- Génération du fichier de virement (acomptes et salaires)
- Impression du fax de virement

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## EBP – Gestion Commerciale Ligne PME

1 à 3 jours

### PUBLIC

Toute personne débutante ou utilisatrice d'EBP Gestion Commerciale devant participer à la facturation et au suivi de stock en entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Connaissances et pratique de la facturation et du suivi de stocks.

Utilisation courante de l'environnement Windows.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Installer, paramétrer Ciel Gestion Commerciale.
- Gérer les achats et ventes.
- Gérer les clients.
- Gérer les articles et les stocks...

### Installation et paramétrage

- Installation du logiciel en monoposte, explication de l'installation réseau
- Création du dossier de travail
- Propriétés du dossier
- Bulletin Officiel des impôts : principes et incidences

### Création des fichiers

- Familles clients et clients
- Commerciaux
- Modes de règlement
- Familles fournisseurs et fournisseurs
- Familles articles et articles
- Code remises et grille de tarifs
- Unités, localisations, banque
- Frais de port
- Textes standard

### Gestion des ventes

- Création d'un devis
- Transfert du devis en commande, gestion de l'acompte (facture d'acompte)
- Transfert de la commande client en commande fournisseur
- Livraison de la commande et transfert en plusieurs bons de livraison
- Regroupement des BL en facture, gestion des échéances de paiement
- Utilisation des systèmes de recherche

### Gestion des achats, traitement de la commande jusqu'à la facture

### Gestion des stocks et inventaire

### Finances

- Saisie des règlements clients et fournisseurs et transfert en comptabilité
- Relances

### Autres opérations

- Gestion de la relation clients et prospects
- DEB

### Impressions récapitulatives et statistiques

### WinGénérateurs, paramétrage d'un modèle d'impression

### Sauvegardes et archivage

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Sage – Comptabilité 100 – Initiation

1 à 2 jours

### PUBLIC

Toute personne Aide-comptable, comptable travaillant sous Sage 100 comptabilité.

### PRÉ-REQUIS

Connaissance des bases de la comptabilité générale.  
Utilisation courante de l'environnement Windows.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Maîtriser la création et le paramétrage de base d'un dossier comptable.
- Saisir les écritures courantes et letterer les comptes.
- Maîtriser les éditions des journaux, des grands livres et des balances.
- Réaliser les traitements périodiques : déclaration de TVA.

### Création des éléments comptables :

- Plan de comptes généraux.
- Taux de taxe, codes journaux et banques.
- Les comptes clients et fournisseurs.

### Les écritures courantes :

- Personnalisation des documents comptables.
- Saisie, modification et suppression.
- Les transferts d'écritures.
- Recherche d'écritures.
- Les modèles de saisie.

### Consultation et lettrage des comptes :

- Lettrages manuels et automatiques.
- Interrogation des comptes.
- Règlements tiers et relance des clients.

### Traitements périodiques :

- Rapprochement bancaire manuel.
- Déclaration de TVA, paramétrage et édition.

### Les éditions courantes :

- Impression des journaux.
- Edition des grands livres.
- La balance âgée.
- L'échéancier.
- Edition du bilan et compte de résultat.

### Opérations de fin d'exercice :

- Impression des états.
- Création d'un nouvel exercice, gestion des à nouveaux.
- Clôture d'un exercice.
- Archivage fiscal.

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Sage – Comptabilité 100 – Perfectionnement

1 à 2 jours

### PUBLIC

Toute personne Aide-comptable, comptable travaillant sous Sage 100 comptabilité.

### PRÉ-REQUIS

Connaissance et pratique des fonctions de base de Sage 100 comptabilité.

Utilisation courante de l'environnement Windows.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Maîtriser les fonctions avancées de Sage 100 pour optimiser son travail.
- Mettre en place des postes budgétaires et les gérer.
- Connaître les outils d'analyse pour exploiter les données.

### Fonctions avancées :

- Création d'un modèle de saisie, modification et suppression.
- Les écritures d'abonnement
- La saisie par lot.
- Gestion des devises
- La déclaration de TVA sur les encaissements

### Comptabilité analytique :

- Création des plans et sections analytiques
- Saisie dans un journal
- Appel des grilles de saisie analytique
- Gestion des OD analytiques.
- Recherche d'écritures analytiques

### Gestion des budgets :

- Mise en place des budgets axe général / axe analytique
- Saisie des budgets
- Mise en place des postes budgétaires et saisie des dotations
- Impressions budgétaires

### Contrôle et analyse comptable :

- Comparatif multi-exercices
- Tableau de bord personnalisé
- Analyse des comptes par nature
- Contrôle des budgets.

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.





## ***Gouvernance SI – ITIL***

## ITIL Foundation

3 jours

### PUBLIC

Responsable de projets, cadre fonctionnel, techniciens, développeurs ou tout professionnel impliqué dans la gestion des services informatiques.

### PRÉ-REQUIS

De l'expérience et des connaissances d'un environnement IT sont recommandées.

### OBJECTIFS

À l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Décrire le cycle de vie de la gestion des services à travers les processus clés d'ITIL.
- Décrire les avantages de la mise en œuvre des processus ITIL
- Décrire relations et interactions entre les processus ITIL.
- Décrire les facteurs clés de succès pour une mise en œuvre performante des processus ITIL.

### Introduction

#### Les concepts d'ITIL

#### Les origines d'ITIL

- Pourquoi une version 2011 ?
- L'ITSM : une expérience pratique
- L'histoire d'ITIL
- Les concepts essentiels
- Les meilleures pratiques
- La gestion des services informatiques
- Le service
- Le modèle des services
- Les fonctions, les processus et les rôles
- Les caractéristiques des processus
- L'IT Gouvernance et le Cycle de Vie des Services
- Points de contrôle des concepts ITIL

#### L'amélioration continue des services

- Le CSI (Continual Service Improvement) et le cycle de vie des services
- La gestion à travers le cycle de vie
- Le modèle de CSI
- Les principes du CSI
- Le CSI et le changement organisationnel
- La propriété
- Définition des rôles
- Le modèle RACI
- Les pilotes
- La gestion des niveaux de service
- L'amélioration continue
- Les mesures
- La gestion des connaissances
- Le benchmark
- La gouvernance
- Le cadre, les modèles et le système qualité
- Les 7 étapes de l'amélioration des processus
- Les concepts du programme d'amélioration continue

#### Les opérations des services

- Les opérations des services et le cycle de vie des services
- Les buts, les objectifs des opérations des services
- Le périmètre des opérations des services
- La valeur pour le métier
- Les principes des opérations des services

#### La transition des services

- La transition des services et le cycle de vie des services
- Modèle de transition des services
- Les buts, les objectifs de transition des services
- Le périmètre de transition des services
- La valeur pour le métier
- Les principes de transition des services

#### La conception des services

- La conception des services et le cycle de vie des services
- Modèle de conception des services
- Les buts, les objectifs de conception des services
- Le périmètre de conception des services
- La valeur pour le métier
- Les principes de conception des services

#### La stratégie des services

- La stratégie des services et le cycle de vie des services
- Modèle de stratégie des services
- Les buts, les objectifs de stratégie des services
- Le périmètre de stratégie des services
- La valeur pour le métier
- Les principes de stratégie des services

#### Les solutions ouvertes de gestion des services

- Les modèles ouverts, les méthodes et les standards
- Le modèle de fourniture des services
- Les modèles ouverts de référence pour la gestion des services

#### Révision et examens blancs

- Passage de l'examen ITIL Foundation

Chaque module est appréhendé à l'aide de mises en situation à l'issue desquelles synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## ITIL – Service Operation

3 jours

### PUBLIC

Acteurs des services informatiques à la recherche d'une compréhension et d'une application pratique des processus d'Exécution des Services (gestion des incidents, des problèmes, des événements, des accès, des demandes), ainsi que des fonctions (Service Desk, Surveillance et contrôle, opérations informatiques, installations et centre informatique).

Rôles typiques (non restrictif) : coordinateurs / gestionnaires / responsables / propriétaires de processus, responsables d'équipes, architectes, consultants...

### PRÉ-REQUIS

Être certifié ITIL Foundation.

### OBJECTIFS

À l'issue de ce stage, les participants maîtriseront :

- La compréhension des principes & des objectifs de l'Exécution des services (Service Operation)
- L'interaction entre l'Exécution des Services et les autres phases du Cycle de vie des services
- Les processus, les activités, les méthodes et les fonctions de l'Exécution des services
- Les rôles et les responsabilités de l'Exécution des Services
- Les activités et les fonctions de l'Exécution des Services pour atteindre l'excellence opérationnelle
- La mesure de la performance de l'Exécution des Services
- La compréhension des exigences techniques lors de la mise en œuvre et de l'exécution de l'Exécution des Services
- Les défis, les facteurs critiques de succès, les risques associés aux processus d'Exécution des Services.

### Introduction

- Principes et objectifs de la gestion des opérations
- Exécution, restauration et engagements de services

### Pratique de la gestion des services : les fondamentaux

- Les équilibres à trouver : interne/externe, qualité/coût, réactif/proactif, stabilité/réactivité
- La gestion des incidents et des problèmes
- Détail des processus
- Mise en œuvre d'une gestion des incidents et une gestion des problèmes
- Méthodes d'analyse des problèmes
- Liens avec d'autres processus : gestion des changements, de la capacité, de la disponibilité, des configurations et des actifs de services, gestion des mises en production, gestion de la sécurité

### La gestion des événements, des accès et des demandes : exploitation courante

- Évaluer les requêtes, processus détaillé
- Intégrer la gestion des demandes, gestion des incidents et le centre de services
- Les fonctions : Service Desk (différentes structures, organisation, management, constitution des équipes), Surveillance et contrôle, opérations informatiques, installations et centre informatique

### La gestion de l'Exécution des Services tout au long du cycle de vie : organisation

- Rôles et responsabilités
- Gestion des systèmes centraux, gestion de l'infrastructure, datacenters, gestion des applications
- Gestion technique, problèmes liés aux technologies
- Structure du centre de services

### Les facteurs critiques de succès

#### Conseils lors de la mise en œuvre

- Défis et opportunités de la mise en œuvre
- Évaluer les risques, analyse SWOT

#### Préparation à l'examen

- Trucs et astuces pour réussir l'examen
- Examen blanc + correction

### Passage de l'examen de certification ITIL® Service Lifecycle: Service Operation

Chaque module est appréhendé à l'aide de mises en situation à l'issue desquelles synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## ITIL – L'essentiel

1 jour

### PUBLIC

Responsable de projets, cadre fonctionnel, techniciens, développeurs ou tout professionnel impliqué dans la gestion des services informatiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

À l'issue de la formation, les stagiaires auront acquis les fondamentaux sur :

- Les concepts d'ITIL v3.
- L'amélioration continue des services.
- Les opérations des services.
- La transition des services.
- La conception des services.
- La stratégie des services.
- Les facteurs clés de succès pour un service performant.

### Introduction

**ITIL V3 repose sur le concept de Cycle de vie des services, pour mettre en œuvre de nouveaux services informatiques ou faire évoluer ceux qui sont déjà en place.**

- Introduction à la gestion des services
- La valeur pour le métier
- Les concepts essentiels de la gestion des services

### Introduction à ITIL v3

- L'histoire d'ITIL
- La description d'ITIL v3
- Le cycle de vie des services
- Les processus du cycle de vie des services

**Pour chacun des livres suivants seront traités les objectifs, processus et principes de mise en œuvre :**

- La stratégie des services
- La conception des services
- La transition des services
- Les opérations des services
- L'amélioration continue des services

Chaque module est appréhendé à l'aide de mises en situation à l'issue desquelles synthèses et validation des acquis sont réalisés.



## ***Cadres – Management***

## Le Management de Projet

3 jours

### PUBLIC

Responsable de projets, cadre fonctionnel ou toute personne désirant gérer des projets.

### PRÉ-REQUIS

Windows.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capable de :

- Percevoir les avantages des méthodes de travail par projet.
- Concevoir des projets réalistes et adaptés à l'entreprise.
- Élaborer un projet

### Concevoir un projet

- Définition d'un projet.
- Limites du management hiérarchique
- Enjeux et risques du management par projet.
- L'intégration du projet dans l'entreprise
- Responsabilités dans un projet
- Analyse de l'environnement professionnel
- Formulation des objectifs
- Les facteurs de réussite et les contraintes d'un projet

### Construire un projet

- Structuration du projet
- Objectifs et sous-objectifs
- Tâches, étapes, ressources, ...
- Élaboration de la planification du projet
- Définition des points de contrôle
- Décomposition en tâches
- Validation de la planification

### Présenter un projet

- Analyse de l'impact du projet
- Plan de communication
- Réalisation d'une présentation adaptée

### Suivre, contrôler et finir un projet

- Moyens de suivi individuel et collectif
- Tableau de bord (ressources, coûts)
- Appréciations et critiques du projet
- Mise en place de mesures correctives
- Évaluation du succès

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Prendre ses nouvelles fonctions de manager

4 à 5 jours

### PUBLIC

Nouveau promu dans une fonction d'encadrement.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Assumer ses nouvelles responsabilités, sa fonction de manager
- Gérer efficacement sa nouvelle équipe
- Organiser les prochains mois.

### L'entreprise, le service, ses enjeux

- Développer une culture collective
- Clarifier les attentes et les exigences réciproques
- La réglementation, les obligations de l'employeur

### La fonction de manager

- Son rôle, ses missions, les compétences à mettre en œuvre, les caractéristiques du métier
- Adapter son style de management aux différentes situations
- Être source d'initiatives, décider, négocier
- Conduire le changement

### Gestion d'équipe

- Créer la synergie : clarifier les attentes et les exigences réciproques, évaluer les ressources et potentialités de l'équipe
- Décider et fixer le mode de fonctionnement de l'équipe
- Déléguer, mobiliser les compétences, responsabiliser chacun
- Les freins et leviers de la gestion d'équipe
- Gérer les situations de crise, surcroît de travail, conflits...
- Gérer les personnalités difficiles
- Acquérir des méthodes pour s'organiser et travailler ensemble
- Manager un projet collectif : réussir chaque étape, développer la compétence collective, savoir donner du sens à l'action, anticiper la logistique des différentes missions et faire le bilan de l'action

### Communiquer

- Les points-clef de la communication, les différents niveaux
- Acquérir et pratiquer les techniques de communication
- Savoir écouter, reformuler, les questions/réponses
- S'affirmer et gérer le stress. Anticiper les conflits
- La valorisation et la reconnaissance

### Gestion du temps, des priorités

- Tâches et "espace-temps"
- Les activités "chronophages"
- Vaincre la procrastination
- Gérer les interruptions dans son travail, écouter, « positiver »
- Déterminer ses priorités et les négocier
- Réagir de façon opportune et pertinente

### Le management de projet

- Mettre en place des procédures et outils pour optimiser les tâches, déléguer efficacement, ne rien oublier
- Gérer le flux des informations, transformer les informations en action
- Anticiper la logistique des différentes missions
- Les outils : tableau de bord, planning...
- Ranger avec méthode : gérer le flux des informations. Les méthodes, outils règles en matière de conservation de documents

### Animer une réunion

- Préparer la réunion : Le CQCOQP, la check-list
- Définir l'objectif de la réunion et créer le fil conducteur
- Démarrer et clore une session
- Réguler : faire participer, travailler, donner la parole, la reprendre, techniques de questions/réponses
- Gérer son temps, terminer à l'heure
- Le compte rendu et les outils de prise de notes

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Gestion de Projets

2 jours

### PUBLIC

Chefs de projets, cadres dirigeants, planificateurs, chefs de services ou toute personne impliquée dans les projets de l'entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Utiliser les outils du pilotage de projets
- Planifier un projet

### Concepts généraux

- Qu'est-ce qu'un projet ?
- Les phases d'un projet

### Organiser le projet

- Définir et comprendre les objectifs clients
- Distribuer les rôles et les responsabilités
- Formaliser et communiquer les objectifs du projet
- Impliquer toutes les parties prenantes du projet
- Décrire les phases et les jalons-clés du projet
- Structurer le projet en organigramme des tâches
- Organiser les revues de projet et le reporting

### Analyser les risques et les intégrer aux projets

- Identifier les risques et aléas
- Analyser les risques : processus
- Créer un cadre d'acceptabilité
- Informer les acteurs

### La gestion des ressources

- Typologie des ressources (humaines, matérielles et autres)
- Construire une matrice des ressources (RBS)
- Prévoir un plan de charges

### Les coûts

- Définir les coûts : plan de dépenses, fixe et variable
- Estimer les coûts d'un projet
- Construire une courbe d'engagements-dépenses

### Interpréter et placer les objectifs sur planning

- Comprendre les enjeux d'un planning
- Planifier le projet (Réseau PERT et diagramme de GANTT)
- Définir les marges et le chemin critique
- Gérer les modifications et piloter le projet

### Le rôle clef du chef de projet

- Qualités requises pour un chef de projet
- Composer et manager l'équipe projet
- S'affirmer dans les situations difficiles
- Communiquer et négocier

### (Option) Découvrir les outils de suivi de projets

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.



## Être tuteur

1 à 2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant accompagner un collaborateur, transmettre ses connaissances.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Identifier clairement son rôle et ses missions au travers des compétences
- Maîtriser les techniques et modalités de transmission des compétences
- S'approprier les outils méthodologiques pour accompagner le collaborateur

### Les enjeux du tutorat

- Comprendre le positionnement du tuteur dans les organisations
- Intégrer la fonction tutorale

### Analyse du poste

- Les missions et les compétences du tuteur en entreprise : les compétences clés (le recrutement, l'accueil, l'intégration...)
- La formalisation des compétences.

### Accompagnement du nouveau collaborateur

- Prévoir les conditions nécessaires à l'intégration et au bon déroulement de l'apprentissage
- Transmettre son savoir-faire en favorisant la prise d'initiative et l'autonomie
- Suivi : cadrer et évaluer
- S'approprier les outils d'accompagnement du tuteur et bâtir l'itinéraire compétence du collaborateur au travers d'objectifs précis
- L'approche de la formation au travers des compétences

### Les outils méthodologiques

- Organigramme
- Fiche de description de poste
- Planning des séquences de formation
- Questionnaires d'évaluation : compétences, comportement, intégration
- Bilan

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## MS Project – Initiation

3 jours

### PUBLIC

Responsable de projets, cadre fonctionnel ou toute personne désirant gérer des projets.

### PRÉ-REQUIS

Windows.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- S'initier aux concepts de la gestion de projet.
- Découvrir MS Project pour construire, structurer et suivre un projet.

### Initialiser un projet simple

- Qu'est-ce qu'un projet ?
- Les étapes de la création d'un projet
- Les principaux acteurs du projet
- Les formes d'organisation
- L'ordre de saisie des informations
- Planification et contrôle du projet

### Découvrir l'application

- A travers un projet simple, les stagiaires découvrent l'outil et utilisent les différentes fonctionnalités de MS Project

### Les tâches

- Liste des tâches
- Liens entre les tâches.

### Les ressources

- Imputation des ressources
- Gestion de la suractivité.

### Les calendriers

- Création de calendriers personnalisés

### Les durées

- Affichages et modification

### Enregistrement

- Enregistrer un référentiel
- Engendrer le suivi.

### Affichage - lisibilité

- Diagramme de GANTT - PERT.
- Graphiques, tableaux, rapports, ...

### Modification des graphiques

### Le suivi du projet

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Gérer efficacement son équipe

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant acquérir méthodes permettant de gérer une équipe.

### PRÉ-REQUIS

Expérience de l'encadrement, de la gestion d'équipe.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Mobiliser son équipe sur des projets, des méthodes.
- Créer les conditions d'un partenariat productif avec l'équipe.
- Être celui ou celle que l'équipe a envie de suivre

### La fonction de manager

- Son rôle, ses missions
- Les compétences à mettre en œuvre
- Les caractéristiques du métier

### Créer la synergie

- Le diagnostic de l'équipe, clarifier les attentes et les exigences réciproques
- Évaluer les ressources et potentialités de l'équipe
- Mettre en place une communication efficace au sein de l'équipe
- Savoir prendre des initiatives, être force de proposition
- Bilan : points forts, points à améliorer, se remettre en cause et optimiser ses comportements
- Décider et fixer le mode de fonctionnement de l'équipe
- Responsabiliser chacun
- Gérer les situations de crise, surcroît de travail, conflits...

### Communiquer

- Les points-clef d'une communication efficace
- Acquérir et pratiquer les techniques de communication
- Savoir écouter
- Les différents niveaux de communication
- Améliorer sa connaissance de soi et des autres
- S'affirmer et gérer le stress

### Manager un projet collectif

- Réussir chaque étape
- Acquérir des méthodes pour s'organiser et travailler ensemble
- Développer la compétence collective
- Savoir donner du sens à l'action
- Innover
- Déléguer efficacement
- Anticiper la logistique des différentes missions
- Faire le bilan de l'action

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Mener les entretiens annuels d'évaluation

2 jours

### PUBLIC

Toute personne ayant à mener les entretiens annuels d'évaluation.

### PRÉ-REQUIS

Expérience de l'encadrement, de la gestion d'équipe.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Mesurer les enjeux de l'entretien
- Savoir préparer, structurer et conduire l'entretien
- Maîtriser la communication interpersonnelle
- Faire face aux situations difficiles.

### Comprendre et expliquer les enjeux de l'entretien

- Les acteurs de l'entretien : enjeux, intérêts
- Pièges à éviter et bonnes pratiques

### Planifier et préparer l'entretien

- Fixer la date
- Impliquer les acteurs dans la réussite de l'entretien
- Identifier les attentes
- Anticiper les sujets sensibles

### Les étapes de l'entretien annuel

- Préparer et rappeler les engagements pris
- Évaluer l'année écoulée
- Mesurer l'atteinte des objectifs
- Fixer des objectifs atteignables et motivants
- Fixer des axes de progrès
- Conclure positivement

### Mener l'entretien

- De l'accueil à la conclusion
- Le temps de parole : le manager/le salarié, susciter la participation active
- Maîtriser les phases et les temps forts de l'entretien
- Planifier et préparer les bilans
- Recadrer, féliciter, motiver de façon assertive
- Passer du pourquoi au comment

### Gérer les situations difficiles lors de l'entretien

- Savoir écouter et questionner pour comprendre son collaborateur
- Mettre en pratique l'assertivité

### La régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Mettre en place une médiation
- Réguler et traiter les transgressions
- Utiliser l'arbitrage au bon moment
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Savoir capitaliser ses savoir-faire, les transmettre

2 jours

### PUBLIC

Tout manager ayant à assurer la transmission de savoirs, savoir-faire et expériences.

### PRÉ-REQUIS

Expérience de l'encadrement, de la gestion d'équipe.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Identifier les savoirs et expériences qu'il est essentiel de transmettre dans sa fonction.
- Distinguer et choisir parmi les différents types de transmission.
- Mettre en œuvre et/ou piloter une démarche de transmission.

### Transmettre quoi ?

- Savoirs, savoir-faire, savoir-être, savoirs indispensables, "critiques", savoirs implicites, les savoirs d'expérience,
- "Postures" prises dans l'activité professionnelle,
- Méthodes, outils d'organisation, techniques personnelles, "recettes"

### Transmettre à qui ?

- Nouveau, "ancien", service

### Transmettre quand ?

- Durée, délai

### Transmettre Comment ?

- Transmission individuelle et/ou collective
- Méthode pour faire "émerger" ses savoirs implicites
- Choix du mode de transmission
- Les outils de la transmission

### Évaluer l'apprentissage, la progression

- Les outils pour construire la relation, suivre l'apprentissage
- Les outils pour confronter et expliciter les savoirs
- Les outils pour organiser et faciliter les apprentissages

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Optimiser la démarche commerciale

2 jours

### PUBLIC

Toute personne ayant à assurer un soutien commercial.

### PRÉ-REQUIS

Expérience de l'encadrement, de la gestion d'équipe.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Identifier les étapes de la démarche commerciale
- Définir les besoins et attentes du client
- Réaliser l'accueil téléphonique du client
- Assurer le suivi des dossiers client
- Mettre en place des procédures de suivi
- Être capable de traiter les principales objections en face à face.

### La stratégie commerciale

- Préparer l'action commerciale, analyse de marché
- Professionnaliser son approche
- La démarche commerciale : points clés et objectifs
- Obtenir les informations client,
- Identifier les besoins et attentes

### Prise de rendez-vous

- Gagner de l'assurance et structurer l'approche
- La prise de contact
- Les 3 niveaux de besoin
- L'accroche
- La prise de rendez-vous : structure et langages adaptés

### Argumentation commerciale

- Adapter la solution au besoin client
- Construire l'argumentaire et vendre la plus-value de l'offre
- Convaincre le client

### Les objections client

- Gérer les réactions clients pour avancer vers la conclusion
- Comprendre et analyser l'objection client
- Connaître les parades appropriées
- Traiter les objections avec assurance et réactivité

### Négociateur

- Connaître et utiliser les 5 règles de la négociation
- Identifier son comportement de négociateur

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.



# *Cadres – Efficacité Professionnelle*

## Collecter, traiter, transmettre les informations

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant développer une organisation efficace, faciliter la communication, développer un esprit d'analyse et de synthèse.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Être un relais de communication fiable
- Identifier les freins à la communication et trouver les remèdes
- Développer un esprit d'analyse et de synthèse

#### Être un relais de communication fiable

- Développer une écoute active
- Pratiquer l'empathie
- Poser les bonnes questions pour obtenir une information juste
- Reformuler pour être en phase avec son interlocuteur

#### Identifier les freins à la communication et trouver les remèdes

- Freins organisationnels
- Freins personnels

#### Développer un esprit d'analyse et de synthèse

- Prise de notes structurée
- Structurer un compte-rendu
- À l'oral, savoir argumenter et convaincre

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.



## PowerPoint - Créez des présentations efficaces

2 jours

### PUBLIC

Cadre, commercial, formateur, ... vous devez communiquer en utilisant un support visuel. Cette formation vous permettra de définir une charte graphique et créer des modèles en respectant des règles typographiques.

### PRÉ-REQUIS

Stage : « l'indispensable » de PowerPoint ou autodidacte sur PowerPoint.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Créer des diapositives percutantes pour faire passer leurs messages
- Prévoir des animations et des liens hypertextes
- Imprimer et projeter un diaporama

### Utiliser un transparent à bon escient

- À quoi sert une diapositive ?
- Que doit-on y trouver ?
- Comment réaliser une diapositive de qualité ?

### Style et cohérence de la présentation

- Utiliser un modèle de conception
- Les modes d'affichages (rappel)
- Présentation de quelques règles typographiques et d'utilisation des couleurs
- Créer une table des matières à partir de la diapositive de résumé

### Automatiser la création d'une présentation

- Insérer des diapositives de fichier et des diapositives à partir d'un plan

### Dessiner

- Grouper et dissocier des éléments
- Agrandir/réduire sans déformer
- Reproduire et aligner des objets
- Utiliser les connecteurs
- Dessiner une forme automatique et la mettre en forme : couleurs de remplissage, couleur et épaisseur du trait...
- Saisir du texte dans une forme automatique

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Rédiger des courriels professionnels

1 jour

### PUBLIC

Toute personne souhaitant découvrir des outils et méthodes permettant d'améliorer la qualité de ses courriels, atteignant l'objectif recherché et adaptés aux destinataires.

### PRÉ-REQUIS

Utiliser sa messagerie.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Acquérir des outils et méthodes pour produire des écrits professionnels
- Structurer son écrit pour faire passer un message.

### Acquérir les méthodes

- Identifier les risques de la messagerie électronique
- Déterminer l'objectif de l'écrit et identifier les attentes du destinataire.

### Formuler l'objet

- Titrer pour attirer l'attention et être lu
- Mettre en place des règles de formulation d'objet pour gagner du temps

### Structurer le message

- La construction en pyramide inversée

### Rédiger pour être lu

- Débuter et finir son message
- Les formulations à adopter
- Les mots et expressions à éviter
- Le point de vue du destinataire
- La « cyber-courtoisie »
- La mise en forme

### Éviter les pièges

- Limiter les listes de destinataires
- Le poids et le format des pièces jointes

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Organiser son temps de travail, prioriser les tâches

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant acquérir méthodes permettant d'acquérir les meilleures techniques et méthodes pour optimiser son organisation au quotidien. Mener de front tous les projets.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Développer une vision globale de l'entreprise, du service, de ses enjeux.
- Définir ses priorités
- Classer, ranger
- S'organiser
- Vaincre la procrastination

### L'entreprise, le service, ses enjeux

- Clarifier les attentes et les exigences réciproques
- Votre rôle, vos missions
- Réaliser un diagnostic
- Bilan : points forts, points à améliorer, se remettre en cause et optimiser ses comportements

### Organiser les activités

- Comment ne rien oublier
- Mettre en place des procédures et outils pour optimiser les tâches, déléguer efficacement
- Gérer le flux des informations, transformer les informations en action
- Anticiper la logistique des différentes missions

### Gestion du temps, des priorités

- Tâches et "espace-temps", les activités "chronophages"
- Savoir perdre du temps pour en gagner
- Gérer les interruptions dans son travail, écouter, « positiver »
- Apprendre à anticiper
- Déterminer ses priorités et les négocier
- Réagir de façon opportune et pertinente
- Vaincre la procrastination

### Ranger avec méthode

- Gérer le flux des informations
- Les méthodes, outils règles en matière de conservation de documents
- Priorités et hiérarchie
- Les principes de la GED (gestion électronique des documents)

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Améliorer l'efficacité de ses écrits professionnels

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant découvrir des outils et méthodes permettant de produire des écrits professionnels de qualité, atteignant l'objectif recherché et adaptés aux destinataires.

### PRÉ-REQUIS

Concevoir et rédiger des documents professionnels.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Acquérir des outils et méthodes pour produire des écrits professionnels
- Identifier les différents types d'écrits et leurs fonctions
- Structurer son écrit pour faire passer un message.

### Acquérir les règles de base de la rédaction

- Déterminer l'objectif de l'écrit et identifier les attentes du destinataire.
- Structurer ses phrases : place et nature des mots
- Titrer pour attirer l'attention et être lu
- Utiliser le plan pour éviter les blocages et montrer sa logique.

### Améliorer son style et gagner en lisibilité

- Varier la longueur et la construction des phrases
- Enchaîner les paragraphes, varier les mots de liaison
- Enrichir son vocabulaire, chercher es synonymes
- Choisir ses mots : courts, simples, concrets, corrects
- Privilégier la forme active et le verbe d'action
- Ponctuer à bon escient
- Se relire efficacement

### Se perfectionner aux écrits professionnels

- Le courrier : présentation, formules-types, locutions pour développer une argumentation
- La note : les différentes fonctions et mentions obligatoires
- L'e-mail : objet, style, règles de diffusion, formules appropriées
- Le compte rendu : fond, forme et mentions obligatoires.

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Prendre la parole en public

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant se préparer à prendre la parole en public, gagner en assurance.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Acquérir des outils et méthodes pour prendre la parole en public,
- Identifier ses atouts, ses défauts pour s'exercer et progresser,
- Acquérir de l'assurance et gérer son stress.

### Se préparer

- Déterminer l'objectif de l'intervention, ses messages clés
- S'informer sur son public pour mieux l'aborder. Quel vocabulaire pour quel public ?
- Construire le plan de son intervention, créer un conducteur d'intervention
- Maîtriser son trac : la respiration diaphragmatique
- Travailler sa voix : intonation, modulation, articulation
- Travailler son image : ses points forts, se critiquer de manière constructive, trouver son style et gagner en naturel
- Travailler sa gestuelle : le regard, les mains le sourire, l'attitude

### Gagner en assurance

- Valoriser son image de communicant.
- Maîtriser ses réactions instinctives et corriger ses défauts
- Rempporter l'adhésion de son auditoire.
- Utiliser les expressions du visage, les regards et les gestes
- Jouer avec les silences

### Les techniques d'animation

- Maîtriser la durée de son intervention.
- Augmenter son sens de la répartie.
- Se reposer sur du concret : exemples, comparaisons, références.
- Rendre son intervention captivante.
- Créer un climat de confiance.
- Susciter la participation de l'auditoire.
- Interrompre sans blesser et garder la main.
- Reformuler en termes simples.

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Prendre des notes, réaliser un compte rendu

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant découvrir des outils et méthodes permettant de produire des comptes rendus clairs.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Acquérir des outils et méthodes pour prendre notes,
- Se préparer,
- Rédiger et mettre en forme le compte-rendu.

### Se préparer

- Les critères d'efficacité d'un compte rendu utile
- Les différents types de compte rendu
- Les différentes techniques de prise de notes
- Se préparer matériellement et intellectuellement
- Concevoir des outils de prise de notes avant chaque réunion, rendez-vous, entretien...
- Mettre au point sa technique d'abréviations

### Maîtriser la prise de notes

- Noter utile : discerner l'essentiel de l'accessoire, être objectif
- Structurer ses notes

### Rédiger le compte-rendu

- Utiliser ses notes
- Structurer le document en fonction de l'objectif et du (des) lecteur(s)
- Rédiger des titres et des sous-titres percutants
- Utiliser à bon escient les mots de liaison.

### Présenter le compte rendu

- Appliquer les techniques de bonne lisibilité
- Bien présenter le compte rendu pour améliorer sa lisibilité

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Améliorer sa communication, communiquer efficacement

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant améliorer rapidement ses techniques de communication.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Identifier son mode de communication et ses freins personnels
- S'organiser pour communiquer avec plus d'efficacité
- Établir des relations constructives
- Déjouer les pièges de communication.

### Communiquer efficacement

- Les techniques de communication : principes de base, les composants de la relation à deux
- Créer la confiance
- Informer, argumenter
- Utiliser ses atouts, ses points forts et transformer ses points faibles

### Établir des relations positives

- Développer l'assertivité pour exprimer son point de vue
- Débuter, conclure
- Savoir s'exprimer face à un collègue, un supérieur, un client en maintenant une communication positive
- Passivité, agressivité, manipulation et assertivité
- Mieux se connaître en situation de communication
- Convaincre

### S'exprimer facilement

- La voix, la mise en forme d'un message verbal, l'improvisation, l'articulation, la gestuelle
- Maîtriser les techniques de Questions/Réponses et reformuler
- Savoir observer, savoir écouter

### Gérer les situations difficiles

- Gérer les interlocuteurs mécontents, insistants
- Gérer les situations particulières : impatients, bavards, émotifs, confus...
- Gérer et dominer son stress
- Éviter les frustrations

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Gérer son stress

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant acquérir méthodes permettant de gérer son stress.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Faire face au stress
- Mettre en place leur propre méthode

### Évaluer ses réactions face au stress

- Identifier les facteurs de stress, ses signaux d'alerte
- Diagnostiquer ses niveaux de stress
- Comprendre ses réactions en fonction de sa personnalité

### Faire face au stress

- Apprendre à se détendre, se relaxer, se ressourcer, maîtriser ses émotions
- Pour garder son calme
- Gérer les changements

### Pratiquer l'assertivité

- Savoir dire non lorsque c'est nécessaire
- Prendre de la distance

### Développer la confiance en soi et agir avec efficacité

- Les permissions pour dépasser ses limites
- Renforcer l'image positive de soi
- Définir les valeurs et être cohérent dans ses actions
- Mettre au point sa méthode « anti-stress »

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.



## Communiquer efficacement

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant améliorer rapidement ses techniques de communication.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Identifier son mode de communication et ses freins personnels
- S'organiser pour communiquer avec plus d'efficacité
- Etablir des relations constructives
- Déjouer les pièges de communication

### Communiquer efficacement

- Les techniques de communication : principes de base Les composants de la relation à deux
- Créer la confiance
- Informer, Argumenter
- Utiliser ses atouts, ses points forts et transformer ses points faibles

### Établir des relations positives

- Développer l'assertivité pour exprimer son point de vue
- Débuter, conclure
- Savoir s'exprimer face à un collègue, un supérieur, un client en maintenant une communication positive
- Passivité, agressivité, manipulation et assertivité
- Mieux se connaître en situation de communication
- Convaincre

### S'exprimer facilement

- La voix, la mise en forme d'un message verbal, l'improvisation, l'articulation, la gestuelle
- Maîtriser les techniques de Questions/Réponses et reformuler
- Savoir observer, savoir écouter

### Gérer les situations difficiles

- Gérer les interlocuteurs mécontents, insistants
- Gérer les situations particulières : impatients, bavards, émotifs, confus...
- Gérer et dominer son stress
- Éviter les frustrations

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Conduire, animer une réunion

2 jours

### PUBLIC

Toute personne amenée à conduire des réunions et souhaitant maîtriser les techniques d'animation.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Préparer la réunion
- Définir l'ordre du jour
- Soigner l'introduction, le plan, la conclusion
- Respecter les délais
- Favoriser et maîtriser les échanges.

### Préparer la réunion

- Le CQQCOQP
- Réaliser la check-list
- Définir l'objectif de la réunion
- Créer le fil conducteur de la réunion

### Communiquer

- Les différentes fonctions de l'animation
- Les messages à faire passer
- Choisir la méthode d'animation
- Préparer le support, les règles d'or du diaporama
- Le plan, les messages clés, l'introduction, la conclusion
- Les techniques de conduite de réunion : des phrases-résumés, répétition des messages centraux

### Animer une réunion

- Démarrer et clore une session
- Les techniques de communication orale : tenir son auditoire en haleine
- Réguler : faire participer, travailler, donner la parole, la reprendre, techniques de questions/réponses
- Pratiquer l'écoute active
- Gérer son temps, terminer à l'heure
- Lever la séance

### Le compte rendu

- Préparer les outils de prise de notes avant la réunion
- Rédiger et présenter le compte-rendu

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Optimiser le choix de ses supports pour garantir une bonne présentation

2 jours

### PUBLIC

Cadre, commercial, formateur, ... vous devez préparer et concevoir des supports performants afin de dynamiser vos interventions.

### PRÉ-REQUIS

Stage : Initiation PowerPoint ou autodidacte sur PowerPoint.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Organiser en amont la présentation
- Choisir le support adapté : diaporama, plaquette, support papier
- Maîtriser les techniques de présentation orale

### Choisir le support adapté pour garantir une bonne présentation

- Utiliser une présentation à bon escient : A quoi sert une diapositive ? Que doit-on y trouver ?
- Les plaquettes, flyers, la documentation : quand ? Pourquoi ? Les utiliser

### Le fond

- Comment réaliser une diapositive de qualité ?
- Le contenu : débiter en ayant à l'esprit la fin de la présentation, esquisser les grandes lignes
- Identifier l'auditoire : le CQQCOQP
- Créer un synopsis, construire un plan
- Simplifier : est-ce important, pertinent ? Quel est le message ? Et si je la supprimais ?
- Raconter une histoire

### La forme

- Utiliser un modèle de conception
- Les modes d'affichages (rappel)
- Présentation de quelques règles typographiques et d'utilisation des couleurs
- Créer une table des matières

### Maîtriser les techniques de présentation orale

- Croire ce que l'on affirme
- Démarrer la présentation, entrer rapidement dans le vif du sujet
- Simplicité et brièveté
- Occupation de l'espace, gestuels, contact visuel. Avoir une attitude professionnelle
- Utilisation du matériel, télécommande, raccourcis claviers...

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Prévenir les conflits, gérer les tensions de ses équipes

1 jour

### PUBLIC

Toute personne ayant à faire face à des situations conflictuelles.

### PRÉ-REQUIS

Expérience de l'encadrement, de la gestion d'équipe.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Prendre en compte la dimension émotionnelle de la vie d'équipe
- Prévenir les situations délicates par une communication adaptée

### Reconnaître et valoriser ses collaborateurs

- Les freins et leviers de la gestion d'équipe
- Assurer ses faiblesses pour rendre ses atouts crédibles
- Les personnalités et les signes de reconnaissance – la théorie du stroke
- Identifier les différentes situations de crise (surcroît de travail, conflits...) et apprendre à les anticiper
- Gérer les personnalités difficiles
- Créer la synergie : clarifier les attentes et les exigences réciproques, évaluer les ressources et potentialités de l'équipe
- Décider et fixer le mode de fonctionnement de l'équipe
- Déléguer, mobiliser les compétences, responsabiliser chacun

### Management et qualité de vie au travail

- Mettre en place des procédures et outils pour optimiser les tâches, déléguer efficacement, ne rien oublier
- Être créatif et innovant
- Fixer les enjeux prioritaires
- Anticiper la logistique des différentes missions
- Résistance au changement et freins : comment gérer le changement
- Acquérir des méthodes pour s'organiser et travailler ensemble - Les bonnes pratiques

### Gestion du temps, des priorités

- Tâches et « espace-temps », les activités « chronophages »
- Vaincre la procrastination
- Gérer les interruptions dans son travail, écouter, « positiver »
- Déterminer ses priorités et les négocier
- Réagir de façon opportune et pertinente

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Gérer les conflits au quotidien

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant optimiser leurs qualités de communication.

### PRÉ-REQUIS

Expérience de l'encadrement, de la gestion d'équipe.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Prévenir les situations délicates par une communication adaptée
- Faire face au conflit
- Négocier une sortie au conflit profitable aux 2 parties

### Identifier le conflit

- La nature du conflit, les causes et éléments déclencheurs, la dynamique conflictuelle
- La négativité
- Les étapes d'évolution du conflit

### Communiquer en situation de tension

- Les filtres de la communication
- La communication verbale et non verbale
- Prévenir les conflits par la communication : respecter le point de vue de l'autre, sortir de l'opposition, identifier les sous-entendus nuisibles

### Résoudre les conflits

- La notion de contrainte et de pouvoir
- Identifier les points d'accord et les différences
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre
- S'ouvrir pour rétablir la confiance
- Comprendre les jeux psychologiques pour les éviter et ne pas les reproduire
- Identifier les préalables à l'accord mutuel

### La régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Mettre en place une médiation
- Réguler et traiter les transgressions
- Utiliser l'arbitrage au bon moment
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Analyse transactionnelle, gagner en assertivité

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant optimiser leurs qualités de communication.

### PRÉ-REQUIS

Expérience de l'encadrement, de la gestion d'équipe.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Positiver et gérer avec assurance les situations difficiles et délicates
- Développer l'affirmation de soi dans le respect et la considération d'autrui.

### Différencier relation et communication

- Identifier les différences
- Savoir les gérer
- Pratiquer l'empathie

### Communiquer efficacement

- Les filtres de la communication
- La communication verbale et non verbale
- Détecter les cas de non-réponse et trouver une solution équitable
- Affirmer la communication avec soi-même

### Etablir un « contrat »

- Maîtriser les principes de la négociation raisonnée
- Définir des objectifs
- Négocier au quotidien
- Gérer ses émotions et les utiliser comme ressources
- Identifier les personnalités « difficiles » et apprendre à les gérer

### Obtenir l'adhésion

- Proposer l'assertivité comme mode de communication privilégié
- Présenter et « vendre » son contrat
- Mettre en place des outils d'évaluation pour assurer le suivi du « contrat »

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Prévenir les risques psycho-sociaux

2 jours

### PUBLIC

Toute manager souhaitant acquérir les outils et pratiques managériales permettant de favoriser les conditions de vie au travail et la qualité de vie au travail.

### PRÉ-REQUIS

Expérience de l'encadrement, de la gestion d'équipe.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capables de :

- Détecter le personnel en difficulté, les risques psychosociaux
- Identifier les moyens d'assurer le bon fonctionnement du collectif de travail
- Prendre conscience de leur rôle pour améliorer le bien-être au travail
- Identifier les outils et leviers permettant d'assurer une qualité de vie au travail

### Reconnaître et valoriser ses collaborateurs

- Créer la synergie : clarifier les attentes et les exigences réciproques, évaluer les ressources et potentialités de l'équipe
- Décider et fixer le mode de fonctionnement de l'équipe
- Déléguer, mobiliser les compétences, responsabiliser chacun
- Les freins et leviers de la gestion d'équipe
- Assurer ses faiblesses pour rendre ses atouts crédibles
- Les personnalités et les signes de reconnaissance – la théorie du stroke
- Identifier les différentes situations de crise (surcroît de travail, conflits...) et apprendre à les anticiper
- Gérer les personnalités difficiles
- Privilégier les relations gagnant/gagnant

### Prévenir les risques psychosociaux – qualité de vie au travail

- Définir les risques psychosociaux.
- Connaître le cadre et les risques juridiques.
- Comprendre les enjeux juridiques du harcèlement moral
- Les bonnes pratiques pour prévenir le stress
- S'affirmer et gérer le stress. Anticiper les conflits
- Savoir écouter, reformuler, les questions/réponses
- La valorisation et la reconnaissance
- Prévenir la souffrance au travail : symptômes, Outils et méthodologie pour prévenir la souffrance au travail
- Informer
- Parler de solutions plutôt que de problèmes

### Management et qualité de vie au travail

- Résistance au changement et freins : comment gérer le changement
- Acquérir des méthodes pour s'organiser et travailler ensemble - Les bonnes pratiques
- Mettre en place des procédures et outils pour optimiser les tâches, déléguer efficacement, ne rien oublier
- Être créatif et innovant
- Fixer les enjeux prioritaires
- Anticiper la logistique des différentes missions
- Les outils : tableau de bord, planning...

### Gestion du temps, des priorités

- Tâches et « espace-temps », les activités « chronophages »- Vaincre la procrastination
- Gérer les interruptions dans son travail, écouter, « positif »
- Déterminer ses priorités et les négocier
- Réagir de façon opportune et pertinente

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.

## Convaincre

2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant optimiser leurs qualités de communication.

### PRÉ-REQUIS

Expérience de l'encadrement, de la gestion d'équipe.

### OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront capable de :

- Argumenter efficacement
- Répondre aux attentes
- S'adapter aux besoins
- Maîtriser les techniques pour convaincre

### Argumenter

- Les bases de la communication persuasive
- Les facteurs humains et leurs interactions

### Obtenir l'adhésion de son auditoire

- Identifier les obstacles à la communication, les types de personnalité et leurs freins
- Les filtres de la communication
- La communication verbale et non verbale
- Détecter les cas de non-réponse et trouver une solution équitable

### Répondre aux attentes de son interlocuteur, s'adapter à ses besoins

- Adapter son comportement et son langage aux différentes situations
- Utiliser les mots justes pour éviter les blocages

### Les techniques pour convaincre

- Alternier les méthodes (explications, démonstrations, déductions), défendre ses idées
- Adapter l'argumentaire à son interlocuteur
- Bâtir la confiance en pratiquant l'écoute active et l'empathie
- Maîtriser les techniques de questions/réponses, rebondir sur les remarques
- Anticiper les objections et les questions
- Savoir faire des concessions

Chaque module est appréhendé à l'aide de travaux pratiques à l'issue desquels synthèses et validation des acquis sont réalisés.