



FORMATION CATALOGUE

SYSTEMIC

SOMMAIRE

- 1 Présentation de la Société
- 2 Management d'Equipe
- 3 Action Commerciale & Marketing
- 4 Ressources Humaines
- 5 Conduite de Projets
- 6 Informatique
- 7 Infographie- PAO
- 8 Secrétariat
- 9 Liste de nos Références





PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Donec eu quam vel augue facilis pharetra in vel diam. Praesent vel elit et libero placerat posuere blandit orci et felis venenatis tempor. Aenean sollicitudin dignissim diam a tincidunt. Proin pellentesque, elit non feugiat varius, arcu velit facilis sagittis a nisl. Nam at nunc volutpat purus faucibus id nec enim. Sed vitae mi mi, et cursus lacus. Phasellus dolor sem, blandit et sollicitudin et, tincidunt quis elit. Suspendisse potenti. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus egestas interdum urna, nec gravida risus sollicitudin ac. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam pharetra risus nec lorem consequat volutpat vitae a elit. Ut vitae purus ut metus dignissim tempus. Suspendisse blandit, odio sed gravida fringilla, arcu tellus euismod nisi, vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus a arcu eu tortor varius dignissim. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam magna tellus, rutrum vitae blandit ac, fermentum id arcu. Mauris id est vitae lorem purus justo. Vivamus nisi elit, eleifend sit amet rutrum ac, tempor ac ipsum.

Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus a arcu eu tortor varius dignissim. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam magna tellus, rutrum vitae blandit ac, fermentum id arcu. Mauris id est vitae lorem purus justo. Vivamus nisi elit, eleifend sit amet rutrum ac, tempor ac ipsum. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus egestas interdum urna, nec gravida risus sollicitudin ac. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam pharetra risus nec lorem consequat volutpat vitae a elit. Ut vitae purus ut metus dignissim tempus. Suspendisse blandit, odio sed gravida fringilla, arcu tellus euismod nisi, vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus a arcu eu tortor varius dignissim. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam magna tellus, rutrum vitae blandit ac, fermentum id arcu. Mauris id est vitae lorem purus justo. Vivamus nisi elit, eleifend sit amet rutrum ac, tempor ac ipsum.

Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus a arcu eu tortor varius dignissim. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam magna tellus, rutrum vitae blandit ac, fermentum id arcu. Mauris id est vitae lorem purus justo. Vivamus nisi elit, eleifend sit amet rutrum ac, tempor ac ipsum. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus egestas interdum urna, nec gravida risus sollicitudin ac. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam pharetra risus nec lorem consequat volutpat vitae a elit. Ut vitae purus ut metus dignissim tempus. Suspendisse blandit, odio sed gravida fringilla, arcu tellus euismod nisi, vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus a arcu eu tortor varius dignissim. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam magna tellus, rutrum vitae blandit ac, fermentum id arcu. Mauris id est vitae lorem purus justo. Vivamus nisi elit, eleifend sit amet rutrum ac, tempor ac ipsum.

Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus a arcu eu tortor varius dignissim. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam magna tellus, rutrum vitae blandit ac, fermentum id arcu. Mauris id est vitae lorem purus justo. Vivamus nisi elit, eleifend sit amet rutrum ac, tempor ac ipsum. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus egestas interdum urna, nec gravida risus sollicitudin ac. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam pharetra risus nec lorem consequat volutpat vitae a elit. Ut vitae purus ut metus dignissim tempus. Suspendisse blandit, odio sed gravida fringilla, arcu tellus euismod nisi, vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus a arcu eu tortor varius dignissim. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam magna tellus, rutrum vitae blandit ac, fermentum id arcu. Mauris id est vitae lorem purus justo. Vivamus nisi elit, eleifend sit amet rutrum ac, tempor ac ipsum.

1. Votre réussite est notre ambition

SYSTEMIC, créée en 1996, est une entreprise indépendante de conseil en Organisation, Ressources Humaines et Management. Entreprise marquée dès son origine par une double conviction, humaniste et pragmatique : la position centrale des hommes dans l'entreprise (les hommes sont créateurs de valeur) et la nécessité consécutive de conférer à l'organisation et au management une dimension stratégique.

Nous conseillons et accompagnons l'entreprise dans la définition et la mise en oeuvre de ses stratégies internes. Nous l'aidons dans l'évolution de son organisation, la conduite de projets, le développement de son management et, généralement dans tout ce qui concourt à la mise en valeur de son capital humain.



Un réseau d'experts pour accompagner votre développement

S'appuyant sur un réseau de plus de 150 consultants et formateurs ayants une expérience reconnue dans leurs domaines de compétences, Systemic propose une palette de prestations s'articulant autour de trois grands axes :

1. Diagnostic stratégique et organisationnel
2. Ingénierie de formation
3. Formation et Conseil

Une démarche basée avant tout sur votre écoute

La satisfaction du client est au coeur de la culture de notre Société, elle mobilise toute les énergies, à tout niveau.

Formaliser et enrichir nos pratiques au travers de notre système qualité, anticiper et innover par une constante écoute du marché de nos clients sont pour notre société les facteurs clés de succès d'une orientation et d'une culture client sans cesse développée.

De plus, notre société s'est dotée d'une structure dont l'objectif est de développer une démarche qualité alliant efficacité du système et bénéfice client.

Nos Références



Une charte qualité avec 7 engagements

1

Une relation suivie depuis le premier contact avec un interlocuteur identifié qui formalise les échanges et donne ainsi l'assurance au client de la bonne compréhension du projet et de son environnement.

2

Un accord clair sur les objectifs à atteindre et les facteurs clés de succès à mettre en oeuvre. C'est là le fondement même de la Démarche Contractuelle par Objectif que notre société a développé.

3

Une conception de nos actions sous revue permanente issue de l'analyse des besoins des entreprises. Systemic continue d'occuper la position «d'observatoire des compétences ». C'est au sein d'un véritable laboratoire de veille technique et d'écoute client que s'élaborent les offres.

4

Une gestion des Ressources Humaines adaptée à nos exigences de Qualité. Chaque intervenant de Systemic est un spécialiste expérimenté et habilité selon un processus défini et véritable. Ses compétences et sa motivation sont entretenues par une organisation dédiée à la réalisation de sa mission.

5

Une instrumentation axée sur la mise en oeuvre des compétences acquises. Le contenu de nos interventions est formalisé et sauvegardé, il s'appuie sur des outils personnalisés au contexte de nos clients. Ils permettent, lorsque les conditions d'exercice de la compétence nouvellement acquise sont réunies, une mise en application immédiate.

6

Un processus d'évaluation permanent qui fait l'objet d'une double évaluation, collective à chaud et individuelle par le client en différé. Leur analyse permet de fixer les objectifs d'amélioration et d'engager les actions de progrès.

7

Une organisation tournée vers la satisfaction du client. Elle s'appuie sur un dispositif qualité, une recherche constante du niveau d'excellence, un système de détection et d'écoute des besoins clients et l'implication du management et des hommes de notre société.

Objectifs (2 jours)

Développer ses capacités de leader; augmenter ses qualités relationnelles et ses capacités d'animation d'équipe.

■ Développer son identité de leader

Se positionner par rapport aux valeurs de l'entreprise et au monde du travail.

Identifier son style d'autorité et réfléchir à ses pratiques managériales.

Construire son identité de leader et développer ses points forts. Prendre conscience de ses points faibles pour les dépasser.

■ Développer ses qualités relationnelles

Savoir utiliser les qualités du méta-leader.

Savoir expérimenter l'authenticité et la lucidité dans ses relations.

Savoir gérer ses sentiments et ses émotions pour améliorer la qualité des relations.

Développer sa confiance en soi pour réussir.

■ Développer la performance en équipe

Développer son rôle de leader au sein de l'équipe.

Analyser les ressources et les points faibles de l'équipe.

Saisir le mode de fonctionnement de ses collaborateurs.

Promouvoir une qualité de relation au sein de l'équipe.

■ Développer ses capacités d'anticipation

Imaginer l'avenir. Mettre en oeuvre sa vision.

Faire adhérer l'équipe.

Objectifs (2 jours)

Identifier les conditions de mise en oeuvre d'un leadership adapté; reconnaître et adopter les 4 styles de leadership ; s'entraîner, par le biais de simulations et d'études de cas, à adapter son leadership en fonction des situations.

■ Le leadership relationnel et le management

Les apports et les grands principes.

Style de leadership et performances des équipes.

Les conditions d'exercice du leadership.

■ Les quatre grands styles de leadership

Identifier et reconnaître les 4 styles de leadership : directif, persuasif, participatif et délégitif.

Les paramètres décrivant le comportement du leader dans chaque style.

Identifier son propre style de leadership. Adopter le style adéquat : leadership et efficacité.

■ Adapter le style de leadership au niveau du collaborateur

Les 4 comportements du leader liés à l'autonomie du collaborateur.

Adopter les styles de leadership adaptés.

Accompagner l'évolution et le cycle de progression du collaborateur.

La gestion des résistances et de la démotivation.

Les pièges à éviter.

■ Mettre en oeuvre son leadership dans les entretiens

Développer sa capacité d'écoute.

Savoir encourager.

Savoir dire ce qui ne va pas.

Savoir féliciter.

Savoir recadrer.

Savoir exprimer son point de vue et le faire partager.

SAVOIR DÉLÉGUER

Objectifs (2 jours)

S'entraîner à une méthode de délégation tant sur le plan du fond (ce qu'il y a à déléguer) que de la forme (comment négocier la délégation) ; faire de la délégation un investissement dont on peut mesurer l'efficacité.

■ La place de la délégation dans l'animation d'une équipe

À quoi cela sert.

Savoir déléguer, pourquoi et à qui.

Quels sont les objectifs pour l'entreprise et le responsable hiérarchique.

Savoir saisir les opportunités et repérer le bon moment pour déléguer.

■ La préparation d'une délégation

Clarifier les aspects de toute délégation.

Les 6 motivations principales pour le collaborateur.

Les compétences nécessaires pour réussir cette délégation.

■ La présentation d'une délégation

L'exposé par le responsable hiérarchique : informer sur l'enjeu, le pouvoir confié, ses limites, ses exigences et ses contraintes.

La participation du collaborateur à la rédaction du projet, aux objectifs et aux actions à mener.

La négociation des deux partenaires sur les moyens à mettre en oeuvre.

La mesure des performances et le suivi des résultats.

La formation et l'information préalable à prévoir.

Les 8 lois de la communication adaptées au dialogue.

■ Le suivi de la délégation

Le respect des dates prévues.

Le respect de l'analyse des différents critères de mesure.

Le retour sur investissement :

la réussite du collaborateur et ses suggestions.

L'échec du collaborateur : l'analyse des causes,

le droit à l'erreur, ses limites.

COACHING

Objectifs (2 jours)

Positionner les enjeux du coaching; acquérir les outils fondamentaux du coaching.

■ Le coaching : définition

Origine et perspective. Les frontières du métier de coach.

Une déontologie personnalisée.

■ Savoir poser un diagnostic

Étudier l'environnement et le contexte.

Faire formuler une démarche explicite.

Identifier les besoins du coaché. Formaliser et contractualiser.

■ Les attitudes clés du coach

Écouter pour mieux avancer ensemble.

Les signes de reconnaissance appropriés pour renforcer le coaché.

La méta-communication. La régulation.

Le transfert et le contre transfert : les points à travailler.

■ Des outils adaptés en fonction des demandes

La grille d'autonomie pour se situer dans ses évolutions.

Les 7 étapes de deuil à respecter pour mieux le vivre.

Les jeux psychologiques ou comment aider le coaché à sortir d'un engrenage.

Les diagnostics de personnalité.

L'analyse organisationnelle.

Objectifs (2 jours)

Mesurer les enjeux du management; utiliser les techniques de teambuilding, de coaching, de médiation, de créativité pour dynamiser la gestion de son équipe.

■ Les enjeux du management aujourd'hui

Assurer la cohésion de l'équipe.
Entretenir la motivation des équipes.
Manager la compétence collective. Faire circuler l'information.
Gérer le knowledge management.
Gérer les projets et la transversalité.

■ Coaching et teambuilding : renforcer compétences et cohésion pour gagner

Savoir diagnostiquer les points forts et les points faibles des collaborateurs et de l'équipe.
Identifier les attentes de chacun.
Trouver les solutions d'accompagnement.
Savoir accompagner les évolutions.
Mobiliser l'équipe autour d'un projet.

■ Savoir mettre en oeuvre une dynamique de médiation

Savoir diagnostiquer les blocages et les goulots d'étranglement.
Savoir intervenir en amont.
Favoriser la bonne compréhension et la bonne collaboration entre les personnes de son équipe.
Savoir gérer les difficultés.

■ Utiliser la créativité et l'innovation pour construire l'avenir

Faire émerger et remonter les idées.
Utiliser les techniques de créativité : brainstorming, analogie, écoute, flexibilité.
Développer l'imaginaire.
Savoir exploiter un potentiel de créativité et le transformer en innovation.

Objectifs (2 jours)

Négocier des objectifs réalistes avec sa hiérarchie ; établir un plan d'action concerté avec son équipe; valoriser les contributions de son équipe auprès de sa hiérarchie et des autres services de l'entreprise.

■ Connaître le plan de charge de son équipe

Établir clairement la charge de travail de ses collaborateurs.
Établir un planning de charges prévisionnelles de son équipe.
Diagnostiquer les potentialités de son équipe.

■ Resituer les objectifs dans la cohérence stratégique de l'entreprise

Vérifier les différents niveaux de demande et d'attente de sa hiérarchie.
Pondérer et hiérarchiser les priorités. Clarifier les conditions d'arbitrage.

■ Consolider avec son équipe un scénario de réalisation

Animer une réunion de consolidation d'objectifs avec son équipe.
Valider un planning prévisionnel de travail.

■ Mener une négociation d'objectifs

Mieux se connaître dans sa relation avec sa hiérarchie.
Savoir présenter et argumenter les propositions de son équipe.
Valider ensemble un planning de réalisation.

■ Faire apparaître les succès comme les difficultés

Faire des points de suivi réguliers avec l'équipe.
Mettre en place les indicateurs de progression de l'équipe.
Diffuser et valoriser les résultats auprès de l'environnement.

Objectifs (2 jours)

Appréhender et acquérir les outils de management d'une équipe ; élaborer un système cohérent d'animation et de suivi de ses collaborateurs.

- Le manager face à sa mission et à son équipe
 - La classification des missions du responsable.
 - La grille d'analyse de l'équipe.
 - La grille d'analyse des comportements des collaborateurs.
 - La matrice de motivation des collaborateurs.
- Analyse et positionnement des ressources du manager
 - L'analyse des styles de direction: les 4 cartes du manager.
 - Son positionnement dans la relation hiérarchique.
 - L'identification des modes de fonctionnement dans le travail.
- Elaboration d'une stratégie d'action par collaborateur
 - La fiche collaborateur. La matrice d'analyse. La fiche action.
- Mise en place d'actions efficaces et spécifiques auprès des collaborateurs
 - Faire passer un message :
encourager, recadrer, creuser, former, informer.
- Développement et suivi de ses actions
 - Le plan de suivi personnel. Les indications de progrès.
- Etude de situations de management au quotidien
 - Ces situations sont apportées par les participants.

Objectifs (2 jours)

Posséder des outils d'analyse de l'organisation d'équipe; visualiser une organisation optimale de l'équipe; concevoir un plan d'amélioration.

- L'analyse du travail de l'équipe
 - Les objectifs de résultat. Les objectifs d'activité.
 - L'analyse des «clients» internes et externes.
- Les fonctions clefs d'une équipe de travail
 - Production, organisation, information, régulation, animation, contrôle.
- L'analyse des relations collaborateur/poste
 - La grille préférences/compétences.
 - La définition de poste et le référentiel de compétences.
- L'analyse de l'équipe dans son fonctionnement de travail
 - L'organigramme des relations. L'organigramme des compétences.
 - L'organigramme des préférences.
- L'organisation de la production de l'équipe
 - La gestion des flux. La gestion de la communication avec les autres services.
 - La gestion des ressources matérielles.
- L'animation de l'équipe autour de son organisation
 - Les réunions de planning hebdomadaires ou mensuelles.
 - Le suivi collectif et individuel des réalisations.
- La négociation des objectifs de l'équipe avec sa hiérarchie
 - Préparer un dossier en relation avec le plan de charge.
 - Hiérarchiser les demandes.
 - Proposer des scénarios d'arbitrage.
- Faire face aux résistances de son équipe
 - Analyser les craintes et les réserves. Recadrer les enjeux.
 - Approfondir et creuser les problèmes. Explorer des solutions.
 - Arrêter un plan d'action.

Objectifs (2 jours)

Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit ;
maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit ;
suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

■ Analyser un conflit

Conflit portant sur un projet, des principes ou des valeurs.
Conflit lié à des désaccords sur des modalités.
Conflit simplement relationnel.

■ Canaliser ses comportements dans un conflit

Analyser et décomposer la situation. Prendre en compte ses émotions et ses croyances.
Retrouver une ressource positive.

■ Repérer la stratégie de son ou de ses interlocuteurs

Saisir le cadre de référence de l'autre.
Observer son non-verbal.
Pointer ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels.
Identifier les jeux psychologiques sous-jacents.

■ Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive

Le recadrage positif. L'humour.
Le changement de plan.
Le repositionnement «gagnant/gagnant».

■ Analyser et mettre à plat le différend

Tester la «bonne foi» de l'interlocuteur. Imaginer des solutions en forme de portes de sortie.
Souligner l'accord. Vérifier la disposition de l'interlocuteur.

■ Préparer l'avenir

Renforcer la qualité de la relation.
Anticiper les prochains différends.

Objectifs (2 jours)

Découvrir la nécessité de progresser par projet pour soi et pour son équipe;
formuler un projet pertinent en relation avec son cadre de travail ; élaborer et rédiger un projet.

■ La notion de projet

Qu'est-ce qu'un projet ?
La dynamique du projet dans les entreprises.
La place du projet dans son cadre de référence et celui de l'équipe.

■ Visualisation de sa réalisation

Se projeter à moyen et long terme.
Analyser son environnement. Apprendre à formuler ses objectifs.

■ Les facteurs d'élaboration d'un projet

Les résistances lors de l'élaboration du projet. Le principe de réalité.

■ Construction par étape du projet

Mettre en place les sous-objectifs. Etablir un planning de réalisation.
Définir les points de contrôle.

■ Validation du planning par l'équipe

Préciser à chacun son rôle. Négocier les objectifs.
Définir les points d'auto-contrôle.

■ Mise en place d'un plan de communication et d'information

Repérer le système de valeurs de son environnement :
Entreprise, autres services, hiérarchie.
Analyser la cohérence et les écarts de points de vue.
Mettre sur pied une présentation adaptée.

■ La vie du projet

Assurer les points de suivi personnels et collectifs.
Mesurer et analyser les écarts avec l'équipe.
Définir les actions correctives. Savoir fêter le succès.

GESTION EFFICACE DU TEMPS NIVEAU I

Objectifs (2 jours)

Acquérir des outils et des méthodes de gestion du temps afin de mettre en place des comportements nouveaux.

- **Le temps : un allié de votre croissance professionnelle**
Comment structurer son temps.
Connaître les différentes manières de structurer son temps.
Types de personnalités et structuration du temps.
- **Utiliser ses forces positives**
Mieux connaître son capital énergie, ses rythmes de travail.
Savoir se concentrer, se motiver, s'arrêter, se relaxer.
- **Intégrer le stress**
Rôle du stress, personnalités sensibles.
Se servir du "bon" stress, se protéger du "mauvais" stress.
- **Savoir faire des choix**
Fixation et fractionnement des objectifs.
Hiérarchisation des priorités.
Savoir filtrer, sélectionner les véritables urgences et savoir déléguer.
- **Maîtriser son temps sans subir**
S'aider de ses états du moi positif.
Techniques de planification : outils spécifiques facilitant la gestion du temps.
- **Qu'acceptez-vous de changer ?**
Déterminer les points réalistes de son contrat de changement.
Visualiser les résultats, modéliser ceux qui savent gérer leur temps.

GESTION EFFICACE DU TEMPS NIVEAU II

Objectifs (2 jours)

Approfondir l'approche de sa relation au temps et mettre en oeuvre de nouveaux outils.

- **Bilan personnel de gestion du temps**
Objectifs personnels et ressources mises en oeuvre.
Objectifs non atteints et résistances rencontrées.
Bénéfices de la situation actuelle et de la situation recherchée.
Déterminer les améliorations possibles pour chaque participant.
- **Gestion du temps et gestion des situations**
Temps personnel et temps collectif : Les enjeux, les interlocuteurs, les moments. téléphone, déplacements, savoir dire non.
Le travail en binôme : le respect du temps : le mien, le sien.
Le partage des rôles.
Le travail en équipe : la polyvalence, le partage des tâches.
l'optimisation des réunions et des entretiens. la délégation
Le travail inter-service et avec l'extérieur :
«tout client de..., tout fournisseur de...»
- **Gestion du temps et gestion de l'information**
Savoir rechercher, traiter et classer l'information. Dégager l'essentiel.
Organiser la circulation de l'information.
Organiser le classement de l'information.
Organiser la tenue à jour de l'information.
- **Gestion du temps et gestion de l'activité**
- **Etablir un contrat personnel de succès**

Objectifs (2 jours)

Comprendre les origines et le mécanisme du stress pour le canaliser ; adopter une méthode et des outils afin de gérer ses états de stress personnels (ainsi que ceux de l'entreprise) et d'améliorer son efficacité.

■ Connaître le stress

Définition du stress.
Ses causes.
Ses conséquences.

■ L'utilité du stress

Le stress «bénéfique» est le pivot de la motivation et de la créativité.
Les différentes réactions en fonction des personnalités.

■ Le stress dans l'entreprise

Tester son propre degré de stress.
Repérer les signaux d'alarme.
Auto-diagnostic.

■ Transformer le stress destructeur en stress constructeur

Prendre conscience de la relation corps-esprit.
Maîtriser la fonction respiratoire qui apporte le calme, la confiance, le bien-être pour contrôler ses réactions physiques.
Vivre avec une conscience plus aiguë pour transformer le stress.
S'adapter aux contraintes de la vie moderne pour éviter la fatigue, les tensions, le stress.
S'initier à l'art de vivre détendu et en pleine forme.

Objectifs (2 jours)

Acquérir des outils et des méthodes d'animation d'équipe et comprendre les ressorts de la motivation.

■ Motivation

Identifier où se situent les ressorts de la motivation.
Repérer quelles sont les causes de démotivation.
Différencier l'énergie positive qui devient synergie et l'énergie négative qui se fixe sur de faux problèmes.
Rechercher les moyens disponibles pour dépister, réduire et éviter les faux problèmes.

■ Communication

Identifier les différents niveaux de communication.
Langage verbal et non-verbal. Perception : canaux et déformations.
Comprendre et se faire comprendre. Prévenir les «malentendus».
Les conditions d'une communication saine : l'écoute active.

■ Pratique du travail en groupe

Objectifs personnels et objectifs communs.
Définir son rôle et celui de chacun.
Informations utiles et inutiles.
Réduire les tensions existantes.
Disposer de plusieurs styles d'autorité.
Reconnaître le droit à l'erreur.
Mettre en place des objectifs clairement définis et publiés.
Faire connaître les points de vérification.

Objectifs (2 jours)

Analyser les conditions d'une expression efficace ; apporter des techniques relatives aux différentes formes de communication dans l'entreprise : notes de service, lettres, procès-verbaux, comptes rendus et rapports.

- La communication : son processus, ses difficultés
Les conditions d'une bonne communication.
Les buts de la communication.
- Les facteurs à prendre en compte dans un écrit
A qui s'adresse-t-on. Quel est l'objectif poursuivi.
Dans quel contexte écrit-on.
Adaptation du message en fonction des trois facteurs de la communication écrite : l'interlocuteur. l'objectif. le contexte.
- Les idées, leur organisation
Recueillir et classer les informations. Structurer les idées. Bâtir un plan.
- La lettre
Déterminer l'objectif. Structurer en paragraphe, acquérir le «réflexe plan».
Utiliser les formules d'appel et de politesse.
- La note
Notes d'information, circulaires, notes d'instruction.
Informé, inciter, faire agir.
Rédaction d'un message sur le mail. Spécificité, impact de la messagerie électronique.
- Le compte rendu et le rapport
Les fonctions du compte rendu et du rapport (proposition orientée vers une décision).
Le contenu du rapport (analyse, argumentation, proposition d'action).
- Amélioration de la lisibilité d'un texte
Ponctuation, choix des exemples, titres et sous-titres, tableaux et graphiques.
Méthode de relecture en orthographe sur textes dactylographiés.

Objectifs (2 jours)

Renforcer les acquis du niveau 1 à travers un travail individualisé portant sur des applications spécifiques telles que compte-rendus, rapports et notes de synthèse.

- Rappel et approfondissement des principales règles d'expression efficace
La méthodologie de l'écrit. Les règles de rédaction et de présentation.
Approfondissement des règles permettant de structurer un écrit.
- Le compte rendu
Qu'est-ce qu'un compte rendu. Sa spécificité par rapport aux autres écrits professionnels.
Son objectif :
informer objectivement des faits, des décisions, des débats.
Type de comptes rendus et plans.
- La note de synthèse
Qu'est-ce que la note de synthèse ?
Sa spécificité par rapport aux autres écrits professionnels.
Son objectif : présenter un document synthétique élaboré à partir d'une masse d'informations variées.
- Le rapport
Qu'est-ce que le rapport ?
Sa spécificité par rapport.
aux autres écrits professionnels.
Son objectif : proposer une action à partir de l'analyse d'un problème.
La méthodologie d'élaboration :
 - Collecter les informations. Distinguer faits et opinions.
 - Présenter les faits objectivement, de façon étayée et argumentée.
 - Proposer des solutions et leur modalité de mise en oeuvre pour aider à prendre les décisions.

Objectifs (2 jours)

La communication interpersonnelle constitue l'assise du bon fonctionnement en équipe, en groupe de travail ou au sein d'une entreprise. Cet atelier permet d'acquérir les notions d'une bonne communication interpersonnelle.

■ Exprimer ses idées

Adapter son discours à son interlocuteur.

Faire preuve de cohérence dans l'expression du verbal et du non-verbal.

Énoncer des idées précises, concises, structurées.

■ Écouter et poser des questions

Synthétiser le message.

Reformuler les propos.

Vérifier sa compréhension du message.

Décoder et vérifier le non-verbal.

Poser des questions pour obtenir des réponses concrètes.

■ Maintenir l'échange relationnel

Structurer son propos en fonction du but visé et avec tact.

Ne pas porter de jugement.

Découvrir et dénouer les obstacles à la communication.

Intervenir pour rétablir le lien en situation de conflit ou de malentendu relationnel.

■ Donner du feed-back

Annoncer ses intentions et rassurer son interlocuteur.

Donner le bon type de feed-back en fonction du contexte et au moment approprié.

Considérer les effets de ce feed-back.

Faire porter le feed-back sur des aspects pertinents et précis.

Objectifs (2 jours)

Maîtriser les techniques permettant de rendre plus efficace son travail avec les autres.

■ Participer ensemble à un projet commun

Savoir travailler avec un enjeu.

Se doter d'objectifs concrets de résultat.

Passer ensemble des objectifs à l'action.

■ Clarifier le rôle des différents interlocuteurs

Se mettre d'accord sur qui fait quoi et pour quand.

Définir ensemble le pouvoir et les limites de chacun.

■ Mettre au point la planification de l'action

Construire un calendrier avec les autres interlocuteurs.

Mettre sur pied les outils de contrôle et de suivi des étapes de la progression.

■ Repérer et traiter les blocages individuels et collectifs

Analyser les écarts.

Négocier ensemble et trouver les solutions.

■ Informer et être informé en permanence

Construire un réseau d'information pour une meilleure collaboration.

Savoir faire vivre l'information.

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC NIVEAU I

Objectifs (2 jours)

Maîtriser toutes les clés du succès de l'intervention orale pour prendre confiance en sa communication.

- Préparer efficacement son intervention orale
Déterminer quel est l'objectif principal et identifier le message essentiel.
Choisir le meilleur angle. Hiérarchiser l'information pour la dynamiser.
Utiliser les lois de proximité pour se rapprocher de son auditoire.
Connaître les 5 W et les utiliser pour mieux informer.
- Dépasser son trac
Tenir compte de son public et anticiper ses réactions.
Contrôler sa respiration pour se détendre.
Mieux connaître sa voix pour l'utiliser plus efficacement :
pose de la voix, volume...
Utiliser les regards et les gestes pour avoir plus de présence.
- Les règles pour le débat
Créer un climat de confiance. Susciter la participation du groupe.
Adapter son vocabulaire, éviter le jargon, les tics de langage, les sigles.
et les mots techniques. Faire face aux objections et garder la main.
- Réagir en situation difficile
Canaliser l'agressivité des participants.
Identifier les leaders et les isoler du groupe.
Tenir compte des rapports hiérarchiques.
S'imposer face à un spécialiste, garder sa crédibilité et son leadership.
- Tous les exercices sont enregistrés en vidéo

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC NIVEAU II

Objectifs (2 jours)

S'entraîner de façon intensive à communiquer oralement pour apprendre à faire face aux situations les plus imprévisibles et les plus conflictuelles

- Évaluation : exercice enregistré, analyse
- Préparer une intervention pertinente et percutante
S'assurer que l'on a choisi le bon objectif.
Prendre en compte les attentes et les besoins de son public.
Revoir les principes essentiels de construction du discours : l'angle le plus efficace, la hiérarchie de l'information, la pyramide inversée.
- S'entraîner à l'improvisation. Préparer son intervention en temps limité.
Choisir le message prioritaire et aller à l'essentiel.
Utiliser la notion d'angle pour gagner en cohérence et en précision.
Se mettre en condition favorable pour l'improvisation.
- Quel travail faire sur l'image qu'on a de soi
Avoir des points de repère pour se critiquer de manière constructive.
Identifier ses points forts et ceux à améliorer.
Trouver son style et gagner en naturel; travailler sa voix, son phrasé...
- Comment se comporter face à une situation de crise
Identifier les motifs de l'agressivité des participants pour la désamorcer.
Poser les bonnes questions pour comprendre la cause du problème.
Savoir expliquer et valoriser son action. Répondre aux journalistes les techniques de base de l'interview et savoir comment répondre à la presse.
S'entraîner à informer dans un contexte conflictuel.

Objectifs (2 jours)

Définir un mode de Management en harmonie avec sa personnalité et son équipe; acquérir les techniques d'animation et savoir insuffler une motivation forte pour développer les résultats.

■ Bien se connaître pour mieux Manager

Réaliser l'auto-diagnostic de votre personnalité.

Analyser les conséquences en matière de communication et d'Assertivité.

Réfléchir sur votre métier : Rôle, mission, responsabilité, compétences à mobiliser.

Comment élaborer votre Plan d'Actions Managérial (PAM).

■ Savoir écouter

Mettre en valeur votre équipe grâce à l'Ecoute Active

Développer la maîtrise de soi.

Comment développer une démarche positive.

■ Motiver votre équipe pour l'amener à la performance

Analyser chaque vendeur : motivations personnelles, compétences et résultats obtenus.

Organiser et distribuer les tâches motivantes.

Développer l'esprit d'équipe : réunions, lancement produit, salons...

Accompagner la progression collective et individuelle.

Développer une culture coaching, tutorat, formation.

■ Animer les vendeurs au quotidien

Donner du sens à votre action commerciale : Fixer les objectifs, déléguer.

Concevoir votre Plan d'Actions Commerciales (PAC).

Fédérer son équipe autour du PAC.

Comment mener des entretiens efficaces : entretien d'évaluation, réunion d'équipe.

■ Savoir traiter les situations conflictuelles

Faire face à la démotivation des commerciaux.

Savoir dire «NON» et s'affirmer.

S'entraîner à la résolution de conflits.

Comment prendre des décisions impopulaires.

Objectifs (2 jours)

Maîtriser les techniques de prospection et leurs outils; s'organiser et obtenir des RDV ciblés chez les prospects; mener efficacement votre premier entretien et développer vos ventes.

■ Préparer la prospection

Définir les objectifs, les cibles, les marchés dans le cadre de la politique commerciale de votre entreprise. Rechercher les prospects :

recherche de fichiers. analyse, segmentation et tests.

Préparer votre argumentaire.

■ Connaître les stratégies de prospection et leurs outils

Aller vers le prospect : Le mailing, le téléphone, la prospection directe, Internet.

Faire venir le prospect : Les salons professionnels, les réunions prospects, les VIP.

S'inviter chez le prospect : La recommandation, l'essai gratuit.

■ Maîtriser la prospection téléphonique

Découvrir les clés de la communication téléphonique. Prendre RDV : Techniques et méthodes.

Baliser les étapes de l'entretien.

Répondre aux objections : Objections prix. objections disponibilité.

Objections qualité.

■ Maîtriser la prospection physique

Conduire un premier entretien.

Identifier les principes de la communication.

Découvrir la technique des 4C : Connaître, Communiquer,

Convaincre, Conclure.

Découvrir les étapes clés de l'entretien.

Développer un climat de confiance.

Objectifs (2 jours)

Identifier les actions chronophages et y remédier; maîtriser les techniques de gestion du temps et les outils d'organisation personnelle.

■ Identifier votre relation au temps

Auto-diagnostic : Votre situation actuelle. vos activités «chronophages»: où perdez-vous du temps.

Votre discipline dans le travail. Votre méthode d'organisation.

Votre aptitude à vous contrôler et à communiquer.

(en interne, au téléphone, lors de vos rendez-vous)

■ Gérer votre Temps et vos Priorités

Découvrir et mettre en oeuvre les 4 actions-clés:

anticiper - hiérarchiser - planifier – contrôler.

Différencier Urgent et Important.

■ Optimiser votre capacité organisationnelle

Évaluer votre temps en entretien de vente.

Équilibrer votre charge de travail et planifier votre activité commerciale.

Diagnostiquer les places fortes de votre secteur et ses vulnérabilités.

■ Les outils pour gérer efficacement votre temps

Comment optimiser votre agenda. Utiliser les nouveaux moyens : ordinateur, agendas électroniques.

Développer votre communication grâce au mailing.

■ Le téléphone : outil central de votre efficacité

Les principes de base de la communication téléphonique.

Construire un plan d'entretien performant :

Être accessible. Être pertinent. Faire agir.

■ Gérer votre stress

Définir le stress. Connaître son mécanisme et ses réactions.

Identifier les sources du stress. Découvrir les remèdes adaptés.

Objectifs (2 jours)

Développer les compétences relationnelles et commerciales pour gérer efficacement les réclamations; apprendre à sécuriser un client qui réclame par le développement de la maîtrise de soi; transformer une rencontre conflictuelle en une recherche de solution commune.

■ Identifier le type de réclamation

Traiter la réclamation au téléphone. Traiter la réclamation en face à face.

Traiter la réclamation par écrit.

■ Se préparer à écouter et comprendre

Comment analyser une réclamation.

Comprendre les 4 comportements type de la personne et comment y répondre.

■ Dialoguer

Développer une attitude proposante, se centrer sur lui et le valoriser.

Reformuler pour recadrer l'ensemble. Savoir être attentif et courtois.

■ Résoudre

Comment clarifier et s'assurer des intentions communes.

Chercher les points d'accord et les valider.

Prendre des engagements concrets.

■ Formaliser

Choisir les mots justes et le style adapté :

utiliser des verbes d'action positifs.

Personnaliser la réponse pour valoriser votre client.

■ Établir le suivi

Quelles informations remonter, qui informer et pour quelles actions.

Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations.

TECHNIQUES DE FIDÉLISATION DES CLIENTS

Objectifs (2 jours)

Mettre en place une stratégie de fidélisation ; mettre en place un tableau de bord de fidélisation.

- Visualiser les enjeux de la fidélisation
Le rôle du marketing relationnel face à la concurrence.
Développer le sens Client au sein de l'entreprise.
- Définir une stratégie de fidélisation
Déterminer les clients cibles suivant leur importance.
Analyser les motivations de chaque segment de clientèle.
- Préparer une opération de fidélisation
Analyser la relation Client avec les autres services de l'entreprise (ADV, technique).
Analyser les défections clients.
Analyser les actions de fidélisation de la concurrence.
- Construire le Plan d'Actions de Fidélisation (PAF)
Clients privilégiés : Club, cartes de fidélité, parrainages et salons professionnels.
Agir sur la qualité des garanties et la réactivité du SAV.
Action de promotion : Tarif. produit. information privilégiée.
Mettre en place des actions de Marketing Direct.
Savoir analyser la rentabilité de ces actions.
Savoir faire un reporting quantitatif et qualitatif de la fidélisation.
- Communiquer pour fidéliser
Intégrer le PAF aux Plans Marketing et Action Commerciale.
Définir un plan média adapté.

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Objectifs (2 jours)

Améliorer l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de votre entreprise; communiquer efficacement pour établir un climat de confiance ; gérer les situations difficiles dans la relation client pour fidéliser les clients.

- Vos clients : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?
Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités.
Comprendre les motivations de vos clients.
Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts clients.
Maîtriser les enjeux de la Relation Client.
- Communiquer efficacement en face à face et au téléphone
Connaître les principes de base de la communication.
Maîtriser les attitudes à adopter face au client.
Se préparer avant le contact client.
Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes.
Optimiser la relation client.
- Aborder les situations difficiles dans la relation client
Adopter le bon comportement dans une situation difficiles.
Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème.
Savoir expliquer en utilisant un discours positif et «non-technique».
- Effectuer un suivi de la relation client
Établir un suivi du client pour pérenniser la relation.
Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service.

Objectifs (2 jours)

Favoriser les démarches d'accueil pour refléter l'image de marque de votre société ;
Créer un climat convivial propice à la poursuite de l'action de vente.

■ Le rôle de l'accueil

Prendre conscience de l'importance de la satisfaction du client.
L'occasion pour le client de confronter ce qu'on lui a dit sur l'entreprise et la réalité.
Les enjeux d'une bonne présentation. Effectuer un diagnostic de votre style d'accueil.

■ Accueillir et mettre à l'aise en face à face ou au téléphone S avoir identifier les motivations du client

Les techniques de questionnement.
Analyser le temps dont dispose le client et ce qu'il attend de nous :
Traiter une réclamation.
Obtenir une documentation technique ou commerciale.
Être conseillé sur un modèle.

■ Savoir orienter le client

Identifier la demande réelle du client. Résumer ce qu'il souhaite.
Mettre en place des solutions adaptées à la demande du client.
Prendre congé du client et laisser une bonne image.

■ Savoir traiter les situations difficiles

Dépassionner le débat. Prendre le temps d'écouter. Rassurer et sécuriser le client (plan d'actions).
Traiter les objections sur un service de l'entreprise.

■ Savoir fidéliser la clientèle

Optimiser une relation de qualité. Se rapprocher du client pour en faire un véritable partenaire.
Les moyens à mettre en oeuvre pour fidéliser.

Objectifs (2 jours)

Maîtriser l'outil téléphone afin d'en faire un instrument régulier et performant de communication commerciale; acquérir des outils pour prendre rendez-vous, conseiller et vendre par téléphone.

■ Comprendre l'importance du téléphone dans l'action commerciale

La transmission du message. La gestion d'une image de marque.
La prise de rendez-vous.
L'organisation de rendez-vous.
Le conseil, l'écoute, la recherche d'informations.
La proposition, la vente, les situations difficiles.

■ Maîtriser les techniques et les spécificités de la communication téléphonique

Les outils essentiels du téléphone commercial :
La voix, l'écoute, le vocabulaire approprié; les attitudes positives, les règles d'or. La reformulation. La technique du questionnement.
La force du silence. La prise de note.

■ Préparer une communication téléphonique

L'organisation de vos fichiers. Le guide d'entretien :
Argumentaire. cahier d'objections.
La préparation des appels. La rédaction de la fiche contact.
L'analyse et l'interprétation des ratios.

■ L'action commerciale au téléphone

Les différents types d'action commerciale au téléphone : vente, création de trafic, conseil, relance, gestion des réclamations, fidélisation de vos clients, winback - reconquête de vos clients perdus.
La structure de l'entretien ou les 4C :
Connaître, Communiquer, Convaincre et Conclure.
Gérer le timing d'un appel. Utiliser la technique de «l'entonnoir» pour garder la maîtrise de l'entretien.

■ Prendre des rendez-vous par téléphone

Le barrage des secrétaires.
La présentation et la phrase d'accroche.

Objectifs (2 jours)

Connaître les bases de la vente B to B.

- Contexte et métiers
Renforcer les missions de base du vendeur.
Développer la structure de l'entretien de vente. Structurer son argumentaire.
- Renfort des missions d'un vendeur
Aide à la vente. Construction de l'image de marque.
Optimisation de l'organisation. Gestion de l'activité.
- Rappel de la structure d'un entretien de vente
Prise de conscience de méthodes et techniques de vente efficaces.
Rappels des différentes étapes d'un entretien de vente.
- Prise de contact
Prise de Rendez-vous par téléphone. Personnalisation du contact pour se démarquer. Annonce de l'objet de la visite sans dévoiler ses objectifs
- Maîtrise de la « découverte »
Identification des points d'appui pour l'argumentaire.
Décoder les motivations dominantes du client. Renforcer sa connaissance du client. Analyser l'environnement. Maîtriser les techniques de dialogue.
- Structurer l'argumentation
Identifier la définition d'un argument.
Traduire des caractéristiques produites en avantage pour le client.
Renforcer les bénéfices clients par des preuves chiffrées.
- Appuyer son argumentaire par des supports
Préparer ses supports. Adapter leur utilisation aux différentes étapes de l'entretien. Éviter les pièges.
- Préparer sa visite
Identifier la méthode de préparation.
Analyser pour identifier les opportunités commerciales.
Se fixer des objectifs. Lister les Caractéristiques / Avantages.
Construire la Découverte. Anticiper les objections. Trouver les réponses.
- Conclure la vente

Objectifs (2 jours)

Maîtriser les différentes étapes de l'entretien, de la préparation à la conclusion; connaître la structure d'un entretien de vente pour augmenter votre professionnalisme vis à vis de vos clients.

- Préparer un entretien de vente
Collecter les informations sur votre client.
Définir l'objectif et la stratégie de l'entretien :
Déterminer le processus décisionnel.
Connaître le poids et les motivations de chaque interlocuteur : décideur, prescripteur...
- Conduire un entretien de vente
Comment établir le climat de confiance nécessaire à la négociation.
Maîtriser les techniques d'observation et de synchronisation.
Développer vos capacités d'écoute et d'analyse grâce au questionnement actif.
Découvrir les applications, les besoins, les motivations et les valeurs du client.
Maîtriser l'art de la reformulation pour analyser et hiérarchiser les informations.
- Proposer une solution et argumenter
Comment montrer votre compétence de conseiller d'achat en développant chaque avantage de votre offre (Méthode CAB).
Utiliser les outils d'aide à la vente.
Présenter le prix de vos prestations.
Découvrir les 4 techniques pour convaincre.
- Garder le cap en cas d'objections
- Conclure pour vendre

Objectifs (2 jours)

Savoir choisir une tactique de négociation commerciale gagnante; s'entraîner aux différentes variantes de négociation difficile; développer ses capacités d'adaptation afin de maîtriser les enjeux et les processus de décision.

- Savoir préparer une stratégie de négociation
Analyser les plus de la préparation matérielle.
Cerner mieux la préparation psychologique.
Maîtriser les 13 types de négociation. Comment bâtir une stratégie gagnante en B to B.
Découvrir les 7 principes de la négociation.
- Séduire votre interlocuteur dès les premiers instants
Comment gagner la confiance de votre interlocuteur.
Pratiquer l'Ecoute Active : Créer une relation de confiance.
Rechercher la précision de l'information.
- Découvrir les motivations d'achat de votre client
Maîtriser la méthode des «3D» pour détecter les besoins et les motivations du client.
Comment synthétiser la problématique du client.
- Réussir une argumentation en toutes circonstances
Comment présenter efficacement une offre. Connaître les secrets d'une démonstration.
Construire et réussir un argumentaire. Comment se différencier de la concurrence.
- Traiter les objections avec professionnalisme
Comment anticiper efficacement les objections.
Déterminer l'art de faire accepter un prix.
Savoir défendre votre marge. S'entraîner aux différentes techniques de traitement des objections :
la reformulation, la redéfinition, l'engagement...
- Gérer une négociation difficile
- Savoir conclure avec succès

Objectifs (2 jours)

Comprendre l'importance du marketing dans l'entreprise; s'initier à la démarche marketing, à ses outils et à leur mise en pratique.

- De la fonction Marketing à un état d'esprit
«Tous marketeurs». La place de la fonction dans l'entreprise
Les nouveaux concepts : Trade Marketing, category management, veille Marketing, benchmarking.
Les différents types de Marketing : Direct, stratégique, opérationnel...
- Maîtriser la démarche Marketing
La trilogie classique : Besoin, Marché, Produit
Du stratégique à l'opérationnel.
- Analyser l'offre
Les outils d'analyse : Tests, panels, sondages...
La segmentation de l'offre. Le positionnement produit.
Les stratégies produites
- Connaître le consommateur
Les comportements et les motivations du consommateur: du besoin au renouvellement de l'acte d'achat
Les outils d'analyse : études quanti-quali, études de satisfaction
La segmentation clientèle.
- Choisir les marchés
La stratégie de marque ou de produits.
Le marché de masse ou les segments de marché
- Gérer votre portefeuille : composer le mix Marketing les «4 P»
- Élaborer le Plan Marketing Opérationnel
- Le Marketing de demain

Objectifs (2 jours)

Acquérir une méthodologie d'analyse du marché, des clients et de l'offre; identifier les indicateurs de son tableau de bord pour mesurer les résultats; définir son propre plan d'action commerciale.

■ Du Marketing au Plan d'Actions Commerciales (PAC)

Définir la démarche Marketing et ses étapes.

Établir le PAC, lien privilégié entre le Marketing et la Vente.

Mettre en place les conditions du succès.

■ Analyser l'existant, le point de départ du PAC

Visualiser le marché : volume, segmentation, évolution, potentiel

Mettre en place les outils de projection :

Études qualitatives et quantitatives, veille technologique.

Étudier la concurrence : Parts de marché, forces, faiblesses, tactiques, axes de pénétration.

Connaître le portefeuille produit :

Pénétration, cycles de vie, mix produits

Analyser son équipe de vente.

Établir une grille d'analyse de la performance.

■ Savoir prendre la décision

Comment déterminer ses priorités qualitatives et quantitatives : cibles, produits.

Avoir le meilleur choix tactique.

Découvrir les différentes méthodes de prévision des ventes.

Choisir les meilleurs moyens :

Adéquation, faisabilité, délai, coût, réactivité.

■ Mettre en place et lancer le Plan

Impliquer et motiver votre équipe grâce aux méthodes de communication.

Définir les procédures et TB. Quels indicateurs choisir.

Quand décider des actions correctrices.

Objectifs (2 jours)

Connaître les techniques de marketing direct et leur utilisation dans le cadre de la création du plan marketing direct; tirer profit des méthodes utilisées pour mettre en œuvre et piloter l'opération marketing direct.

■ Situer la place du Marketing Direct (MD)

Sa naissance, son développement et sa place aujourd'hui.

Les différentes applications. L'environnement juridico-économique.

■ Intégrer le MD dans la démarche marketing globale

Le marketing stratégique. La segmentation du marché, le choix des cibles et des produits ou des services.

La détermination des objectifs quantitatifs et qualitatifs.

■ Élaborer votre Plan Média en fonction des objectifs fixés

Les différents outils du MD et leur sélection :

Mailing, marketing téléphonique. L'impact des Nouvelles Technologies.

L'élaboration des tests et l'implication de la force de vente.

■ Simuler les résultats financiers du Plan Média

L'analyse du point mort. Le programme et la durée de vie d'un client.

■ Choisir les cibles et leurs sources

Les fichiers: Constituer, gérer, enrichir et sous-traiter.

Les supports de presse: utilisation et sélection.

■ Concevoir l'offre

Les règles de base quant au fond et à la forme.

Les différents modes de conception en fonction des outils.

Les astuces promotionnelles

(concours, remise, parrainage, club, garantie, essai gratuit).

Les techniques pour faciliter les réponses.

■ Lancer et gérer une opération MD

La phase de test. La gestion des réponses.

L'analyse des résultats et leur généralisation

Objectifs (20 jours)

A l'issue du séminaire, les participants comprendront mieux les enjeux de la fonction Ressources humaines et acquerront les connaissances de base permettant de comprendre les liens entre les différents processus RH.

- Les différents domaines de la fonction Ressources humaines
Connaître l'évolution de la fonction RH et les grandes probl. GRH d'aujourd'hui.
Préciser les différents domaines de la fonction RH.
- Le recrutement
Identifier les phases clés et le rôle des différents acteurs dans la démarche.
Repérer les grandes étapes de l'entretien de recrutement.
- La rémunération
Comprendre ce qu'est un système de rémunération.
Différencier système de rémunération, paie et politique salariale.
- L'appréciation
Comprendre l'intérêt de mettre en place ou faire évoluer son système d'appréciation.
Comprendre les liens entre l'appréciation et les autres aspects de la GRH.
- La formation
Identifier les principales phases du processus.
Comprendre l'importance des 2 étapes qui encadrent la formation : l'amont et l'aval.
- La gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences
Savoir lire une carte des métiers et des compétences.
Connaître les différentes utilisations de la GPEC.
- Le climat social

Objectifs (2 jours)

Le participant sera capable de construire des tableaux de bord pertinents pour suivre et piloter sa gestion et ses coûts. Ces outils lui permettront de passer d'une démarche de contrôle des actions passées à une approche prévisionnelle.

- Identifier les domaines de pilotage de la fonction RH
La performance de la GRH et de la fonction RH.
Le pilotage de la dimension humaine.
- Mesurer la performance de la GRH
Acquérir la démarche pour construire les tableaux de bord sociaux.
Choisir les indicateurs pertinents.
Connaître les ratios de référence de la fonction RH.
- Construire des outils pour piloter la dimension humaine
Les outils et les acteurs de l'observation sociale.
Concevoir, réaliser et interpréter une enquête de climat social pour piloter les RH.
- Evaluer la contribution des RH aux grands objectifs de l'entreprise
Savoir présenter et vendre la contribution des RH.
- Mesurer la performance de la fonction RH
Faire un audit de performance de sa fonction RH. Repérer les gains de productivité possibles.
- Mettre l'ensemble des processus RH sous assurance Qualité.
- Passer du diagnostic au pilotage du progrès.
- Mettre en œuvre un contrôle de gestion sociale
Contrôler la masse salariale et les effectifs de l'entreprise.
Choisir les outils pour optimiser la pertinence de votre contrôle de gestion sociale.

Objectifs (2 jours)

En apprenant à se connaître, en s'entraînant à maîtriser les techniques d'entretiens, en respectant une éthique le participant acquiert un plus grand professionnalisme dans l'entretien de recrutement.

- Définir les besoins en compétences dans une approche prévisionnelle
Définir le poste, son évolution et le profil du candidat : identifier les compétences du poste et repérer les compétences clés pour gagner demain.
Hiérarchiser les compétences clés à rechercher au cours de l'entretien.
- Structurer l'entretien
Identifier les spécificités de l'entretien dans le cadre de la mobilité interne.
Rédiger la synthèse.
- Connaître les techniques d'entretien
Varier les attitudes d'écoute au cours de l'entretien.
Formuler les bonnes questions pour valider les compétences par des faits concrets.
S'entraîner à la reformulation.
- S'entraîner activement à l'entretien de recrutement
Pratiquer des jeux de rôle.
Mener un entretien pour mesurer les aptitudes et le potentiel du candidat.
- Vérifier l'adéquation entre les compétences recherchées et les comportements manifestés au cours de l'entretien
Vérifier les compétences déterminées dans le profil.
Utiliser un questionnement pour les aptitudes les plus souvent recherchées.

Objectifs (2 jours)

Pour accompagner les changements dans les entreprises, la fonction RH se réorganise pour mieux participer à la création de valeur. En plaçant la compétence au cœur des processus de la GRH, elle pourra efficacement contribuer à faire de la gestion des hommes un véritable avantage concurrentiel.

- Anticiper les évolutions majeures de l'entreprise et leurs conséquences en terme d'emplois et de compétences
Analyser les facteurs d'évolution de l'entreprise.
En fonction des évolutions, construire des scénarios de gestion des R.H.
- Positionner la GPEC dans la GRH
Articuler le concept de la GPEC avec les outils classiques de la GRH.
Situer la GPEC dans la stratégie de l'entreprise.
- Utiliser les outils de la GPEC
Construire un référentiel des emplois.
Choisir l'approche de la compétence la plus adaptée.
- Connaître les ressources et les compétences de l'entreprise
Utiliser une approche quantitative pour connaître la structure actuelle des emplois.
Faut-il informatiser la gestion des compétences ?
- Mettre en place une véritable politique de GRH en utilisant la démarche compétences
Faciliter les recrutements en utilisant une terminologie commune.
Connecter le plan de formation à la stratégie de l'entreprise.
- Communiquer pour garantir le succès de la démarche
Construire son projet de GPEC et son plan de communication.
Présenter et vendre la plan d'action en adaptant le message aux acteurs.
Faire de l'encadrement le premier acteur en matière de compétences.

Objectifs (2 jours)

Utiliser MS Project pour mieux gérer ses projets avec ou sans gestion des ressources.

- Caractéristiques du progiciel et de ses domaines d'application
- Le paramétrage et la personnalisation du logiciel
Les options et le calendrier de base.
Les informations de base sur le projet.
- La planification des tâches
Les différents types de tâches (jalons, principales et récapitulatives).
Saisie des tâches et de leurs relations.
Différents affichages des tâches à l'écran : les tables.
- Les ressources
Saisie des ressources, coût et calendrier des ressources.
Affectation et règles d'affectation des ressources.
La gestion des sur-utilisations des ressources.
L'audit manuel et l'audit automatique des ressources.
Priorité des tâches.
- Les différents affichages, tables, filtres et rapports
Afficher, modifier, supprimer, regrouper et imprimer.
Personnaliser les champs.
La fonction «organiser».
- Le suivi du projet
Saisie de l'état d'avancement du projet, le Suivi du travail

Objectifs (2 jours)

Acquérir les fonctionnalités avancées du logiciel MS Project et consolider ses connaissances sur la dernière version.

- Le multi-projet
Liaison entre la tâche et le projet.
Liaison entre projets.
Consolidation des projets.
Exporter ou importer des données avec d'autres logiciels.
Création de modèles.
- La maîtrise des ressources
Le partage des ressources entre les projets.
Changement des coûts des ressources durant un projet.
Le triangle de performance.
- Chemin critique
Identifier le chemin critique.
Établir le réseau, calculer la marge manuel ainsi que la marge sur Ms Project.
- Le travail collaboratif avec MS Project
Avertir les ressources de leur affectation.
Demander aux ressources leur avancement, gérer les feuilles de temps.
Les supports de communication (messagerie, web).
Travailler conjointement avec Outlook.

WORD LES BASES

Objectifs (3 jours)

Permettre à l'utilisateur de réaliser des lettres, des mémos, des rapports et de créer des documents composites contenant textes, tableaux, graphiques et images.

■ Prise en main de Word

Description de l'écran Word.

Créer, enregistrer, modifier et gérer ses documents

Saisir, supprimer, déplacer, copier du texte.

Les outils correcteurs : orthographiques

La correction et la saisie automatique de textes répétitifs

■ La mise en forme du texte

Format de caractère, police, style, attribut et animation

Format de paragraphe, retrait, alignement, interligne, espace-ment et bordure

Listes à puces, numérotées, hiérarchisées

Les styles, créer, modifier, supprimer et appliquer un style

■ La mise en page

■ Les tableaux

Largeur, hauteur et positionnement dans la page

Aligner des nombres, du texte, encadrer des cellules

Dessiner un tableau et gérer du texte dans un tableau. Les tabulations

■ Les modèles

■ Organigramme

■ Impression d'un document

Aperçu avant impression

Sélection d'une imprimante, paramétrer le document à imprimer

WORD PERFECTIONNEMENT

Objectifs (3 jours)

La connaissance avancée du logiciel vous permettra de découvrir le réel potentiel du traitement de texte Word et ainsi d'augmenter son efficacité. De maîtriser le Mailing et les documents raffinés

■ Mailing / Publipostage

Créer une lettre type ou document principale

Créer, modifier, supprimer un fichier de données

Fusionner et éditer les lettres personnalisées

Fusionner des étiquettes

Fusionner avec une base de données Excel ou autre S.G.B.D.

■ Mode Plan et table des matières

Travailler en mode Plan

Utilisation des niveaux et des titres

Insérer, modifier une table des matières

■ Les formulaires

Créer, modifier et personnaliser un formulaire

Utilisation des outils case à cocher, liste déroulante, champ texte, protéger le formulaire

Texte en colonnes

■ Barre d'outils dessin

Travailler des documents artistiques

Objets WordArt, traits, courbes, formes libres, formes automatiques, agenda, dessin

Aligner, grouper, dissocier et déplacer les objets

■ Importer, exporter les données entre Word et les produits Microsoft

Objectifs (3 jours)

Créer des tableaux, d'en automatiser les calculs en utilisant des fonctions trigonométriques, statistiques, financières et logiques aussi puissantes que diverses, et enfin de pouvoir présenter un document de synthèse regroupant tableaux et graphiques.

■ Découvrir EXCEL.

■ Créer un classeur

Ouvrir un nouveau classeur.

Saisir des données. Construire des formules de calcul

Modifier, Supprimer des données.

Sauvegarder un classeur

■ Améliorer une feuille de calcul

Utiliser les fonctions intégrées simples. Déplacer, copier, recopier, des cellules

Utiliser les références relatives et absolues

Insérer, supprimer, des cellules, des lignes et des colonnes

■ Mettre en forme et en page

Modifier la largeur des colonnes et la hauteur des lignes. Mettre en forme les données

Encadrements et ombrages.

Mettre en page une feuille de calcul

■ Utiliser les fonctions intégrées

Utiliser les expressions conditionnelles

Réaliser des calculs simples

■ Les graphiques

Créer, modifier, personnaliser un graphique

Modifier les éléments du graphique

Utiliser des graphiques combinés

Objectifs (3 jours)

Maîtriser l'exploitation des tableaux de type base de données avec les outils de gestion et de synthèse; Améliorer et optimiser son travail avec des analyses complètes du classeur.

■ Créer et protéger un modèle

■ Les recherches

Affecter un nom à une cellule.

Utiliser les formules de recherche

La fonction Recherche, La fonction RechercheV, la fonction RechercheH

■ Consolider des Feuilles de calcul

Gérer plusieurs feuilles de calcul.

Consolider des feuilles de calcul

Réaliser des calculs inter classeurs

■ Les bases de données

Créer une base de données, effectuer des recherches

Utiliser la grille de saisie ou formulaire de saisie

Appliquer un filtre simple, les filtres élaborés, extraire les données

■ Tableau croisé dynamique T. C. D.

Créer et personnaliser un tableau croisé dynamique

Créer et personnaliser un graphique croisé dynamique

■ Utiliser les fonctions complexes

Les expressions Conditionnelles

Utiliser le solveur pour faire des simulations

Les fonctions Financières

La fonction valeur cible.

Le gestionnaire des scénarios

■ Les macros

EXCEL EXPERT : FONCTIONNALITÉS AVANCÉES

Objectifs (3 jours)

Connaître les fonctions et outils avancés d'Excel

Savoir enregistrer et exécuter des macros

■ UTILISER LES FONCTIONS DE DONNEES AVANCEES

Importation / exportation de fichiers texte délimités

Liaisons Access : importation et attachement

Requêtes sur SGBD et sur Internet

■ UTILITAIRES

Tableau à plusieurs hypothèses

Gestionnaire de scénario, variables, affichage, synthèse, fusion

Le gestionnaire de rapports: combiner vues et scénarios

Les vues personnalisées : paramétrage d'impression, rapport

La barre d'outils audit

Le solveur : cellules variables et cibles, contraintes, résultats

■ FONCTIONS DE CALCULS AVANCEES

Les formules et fonctions matricielles

Les fonctions index, equiv

■ MODELES DE CLASSEURS

Contrôles formulaires : listes, cases à cocher, groupes d'options...

Validation d'entrées et des commentaires, protection de classeur

Partage et mise à disposition de classeur

■ MACROS SANS PROGRAMMATION

Enregistrement de macros

Références relatives et absolues dans le code

Classeurs de macros personnelles, macros de classeur

Exécution de macros : raccourcis clavier, barre d'outils

EXCEL VBA : AUTOMATISATION DES TRAITEMENTS

Objectifs (3 jours)

Ecrire des macros dans Excel

Réaliser des applications manipulant les différents objets Excel

■ DES MACROS A VBA

Enregistrer et exécuter des macros à partir d'Excel

Créer des macros avec VBE, utiliser l'aide de Visual Basic

Créer et appeler des procédures

■ LES OBJETS EXCEL

Objets, propriétés et méthodes

Les objets Workbook, Worksheet, Range

■ CREER SES PROPRES FONCTIONS DE CALCUL

Définir et intégrer la fonction, ses arguments, sa valeur de retour

■ PILOTER LA MACRO AVEC VISUAL BASIC

Les structures de décision (If, Then, Else, Select Case) et de boucle (For/Next, Do/Loop)

Les variables et les constantes

■ PERSONNALISER LES APPLICATIONS ET L'INTERFACE UTILISATEUR

Affectation de macros à des boutons, images ou barres d'outils

Création de boîtes de dialogue personnalisées

■ REpondre AUX ACTIONS DES UTILISATEURS

Ajouter des procédures événementielles dans les classeurs et les feuilles

Utiliser les événements

POWERPOINT

Objectifs (2 jours)

Maîtriser la création de diapositives leur enchaînement et leur sortie à l'écran ou sur imprimante;

- Ecrire le texte de la présent
- Créer et modifier des diapositives
Créer des diapositives avec textes , dessins, histogrammes,organigrammes...
Mettre en forme les textes , utiliser les styles.
Utiliser les bibliothèques d'images de Microsoft.
Définir les couleurs, utiliser les modèles.
Numéroter automatiquement les diapositives.
Définir le masque commun à toutes les diapositives.
Utiliser les différents modes d'affichage.
- Définir l'enchaînement des diapositives
Enchaînement manuel ou temporisé.
Supprimer , insérer, déplacer des diapositives.
Définir des branchements entre les présentations.
- Concevoir les documentations associées à la présentation
Créer des commentaires associés à chaque diapositive.
Imprimer différents supports papier.
- Utiliser les barres d'outils
Afficher, masquer , déplacer, modifier les barres d'outils.
Créer une barre d'outils personnalisée.
- Importer des éléments d'autres applications

POWERPOINT PERFECTIONNEMENT

Objectifs (2 jours)

Gagner en efficacité.

Tirer parti de toutes les possibilités offertes par PowerPoint pour concevoir rapidement des présentations professionnelles complexes.

- Adapter PowerPoint à ses propres besoins
Modifier les paramètres par défaut.
Créer et personnaliser des barres d'outils.
- Soigner et harmoniser l'apparence de votre présentation
Distinguer modèle, arrière-plan, masque, styles pour en optimiser l'utilisation; Modifier les masques. Utiliser les jeux de couleurs.
Créer ses propres modèles; Concevoir et appliquer une charte graphique.
- Illustrer les présentations : images et multimédia
L'impact des images au sein de votre présentation; Modifier une image existante; Distinguer les images bitmap des images vectorielles.
Enrichir sa bibliothèque d'images.
Utiliser un appareil numérique. Insérer des clips, des séquences Webcam.
- Créer des schémas complexes
Utiliser les outils de dessins de PowerPoint; Créer des tableaux et des graphiques complexes.
Construire des organigrammes élaborés avec les zones de texte et connecteurs; Exercices pratiques de réalisations de schémas imbriqués.
- Rendre la présentation interactive
Insérer des liens hypertextes; Insérer des boutons d'action.
Exécuter un programme externe.
- Animer la présentation
Optimiser transitions et animations; Sonoriser la présentation.
Enregistrer un discours; Emporter sa présentation.
- PowerPoint et Internet; Liens avec les autres logiciels

Objectifs (3 jours)

Créer une base de données (tables), des écrans de saisie (formulaires);
Interroger (requêtes) et imprimer les données (états).

- Découvrir ACCESS
- Les bases de données
Ouvrir, renommer, supprimer, partager une base de données
- Les tables
Création des tables, définir les champs, leurs types de données, la clé primaire et l'index; Définir les propriétés des champs
Saisir, mettre à jour, consulter, supprimer et rechercher les enregistrements
- Les formulaires
Créer des écrans de saisie personnalisés.
Définir des contrôles et leurs propriétés
Créer des listes de choix, un groupe d'option, des cases à cocher, des boutons d'actions
- Les requêtes
Choisir les tables à interroger
Ajouter des champs dans une requête, définir un ordre de tri et des critères; Créer des champs calculés
Établir des statistiques avec et sans regroupement
Définir les relations. Définir l'intégrité référentielle et le type de jointure
- Les états
Créer et modifier des états
Trier et regrouper les données
Statistiques au moyen de l'assistant

Objectifs (3 jours)

Maîtriser les requêtes et les formulaires (analyse croisée, paramètres...);
Créer des états complexes: insérer des champs de calcul et de synthèse; création de macros.

- Maîtrise et personnalisation des tables
Les fonctions Texte, Nombre et Date, les fonctions conditionnelles, le masque de saisie
- Perfectionnement des requêtes
Étapes de création des requêtes paramétrées
Les requêtes ajout, suppression, mise à jour et création de table
Affichage des données de deux tables/requêtes en une seule (requête UNION)
- Maîtrise des formulaires
Créer des sous-formulaires et des contrôles onglet
Utiliser des images, faire des liaisons entre les images
Paramétrage du formulaire, utiliser un menu formulaire
- Mise en page avancée d'un état
Correspondance entre les sections d'états et l'affichage
Création d'états multi-colonnes.
Création d'étiquettes de publipostage
Paramétrage des sauts de page et des ruptures
Insertion d'information dans les en-têtes/pieds de groupes
- Les échanges de données
Importer et exporter des bases de données avec d'autres logiciels
Mailing Word avec une base de données Access
Utiliser des champs OLE
Protéger la base de données, autorisation des utilisateurs et des groupes, sécurité

ACCESS PROGRAMMATION

Objectifs (3 jours)

Optimiser les applications de base de données Access avec la programmation en langage VBA

- Présentation de la programmation
 - Programmation visuelle
 - Programmation événementielle
 - Environnement de développement VBA
- Le Langage VBA
 - Utilisation des variables et des constantes
 - Contrôle de l'exécution des programmes
 - La programmation procédurale
- Utilisation et création de procédures
- La programmation objets
 - Utilisation des événements et des objets. Validation des données
- Utilisation des outils de débogage
 - Session de mise au point
- Traitement des erreurs d'exécution
 - Ajout de gestionnaires d'erreurs
 - Gestionnaire d'erreurs centralisé
- Utilisation des enregistrements
 - La librairie d'objets ADODB
 - Extraction de données
 - Manipulation de données
 - Récupération des informations sur la structure de la base

ACCESS PROGRAMMATION AVANCÉE

Objectifs (2 jours)

Maîtriser les fonctions de programmation avancées d'Access avec VBA

- Programmation VBA avancée
 - Utiliser l'API de Windows. L'OLE
 - Echanger et partager des informations avec les autres éléments Office (Excel, Word)
 - La programmation dans les états.
 - Utilisation de contrôles Active X
- Protéger une base de données
 - Protéger du code, les fichiers MDE
- Eléments d'interface
 - Créations de menus
 - Création de barres d'outils
- Techniques transactionnelles
 - L'objet connexion
 - Les méthodes BeginTrans, CommitTrans et RollBack
 - Avantage des méthodes transactionnelles
- Access et ODBC
 - Le protocole ODBC. L'ODBC direct
 - Attache et import-export de données vers/depuis Access
- Finalisation de l'application
 - Analyse de l'application
 - Le système de sécurité d'Access
 - Les outils pour préparer la distribution

DREAMWEAVER CRÉER UN SITE WEB

Objectifs (3 jours)

Apprendre à bien utiliser les ressources de l'éditeur HTML Dreamweaver afin de créer un site web, de sa conception jusqu'à sa publication. Réussir ses présentations

- De l'édition de pages à la gestion de sites
 - Le site web et sa gestion
 - L'organisation du travail
- L'infographie adaptée à Internet
 - La conception de sites, le design graphique
 - Contexte du projet, publics, types de contenus
- Les problèmes de compatibilité
 - Structure de documents, HTML, les styles et leur utilisation avec DHTML
- Les éléments de mise en pages web
 - L'insertion des éléments
 - Les liens hypertextes
 - Le travail sur les tableaux et les images.
 - Récupération de données tabulaires
- Gestion du site
 - Paramétrage. Publication ftp
- Les outils avancés
 - Les cadres (frames) et leur mode d'emploi
 - La gestion des cadres et des liens. Les formulaires (initiation)

DREAMWEAVER AMÉLIORER UN SITE WEB

Objectifs (2 jours)

Améliorer un site web en utilisant Dreamweaver pour créer des animations et des pages

- Méthodologie
 - Le site web, modèle client serveur, organisation du travail
 - Récupération d'un site existant
- Charte graphique et navigation
 - Utilisation des modèles.
 - Utilisation avancée des: cadres (frameset, liens et gestion des cadres), calques- . tableaux, tableaux de mise en forme,-. barres de navigation
 - Mise en oeuvre des scénarios
- Animations dans les pages web
 - Intégration d'effet de survol
 - Utilisation des comportements, des extensions Macromedia
 - Insertion de sons, d'animations Flash et de vidéo
- Interactivité dans les pages web
 - L'insertion de scripts Javascript et d'applets Java
- Introduction aux pages web dynamiques
 - Création de formulaires
- Mise en page des pages web dynamiques
 - La création des feuilles de style et leur gestion
 - L'utilisation des styles et les problèmes de compatibilité
- Les outils de gestion de sites et bibliothèque
 - La structure et la gestion du site, la mise à jour
- Publication, promotion et maintenance du site

Objectifs (4 jours)

Créer, modifier, gérer un dessin en deux dimensions ;
Imprimer à différentes échelles et formats;

■ Introduction à AutoCAD

Démarrage et utilisation d'AutoCAD
Présentation de l'interface graphique
Les fichiers créés avec AutoCAD
Les modes d'entrée des commandes
La création d'objets simples. L'aide au dessin

■ Les systèmes de coordonnées

Le dessin, la gestion de l'écran
La mise en place d'un dessin, les outils de construction
La gestion des calques et des renseignements

■ Gestion des objets complexes

La création des objets Splines, Multilignes...
Les écritures et le texte : définition des styles et des polices...
La définition et le paramétrage d'un style de cotes, mises à jour et tolérances
Les outils de cotation : linéaires, radiales, automatiques...

■ Autres fonctions

Le hachurage : paramétrage et exploitation
Les blocs et les attributs : création et insertion de blocs, bibliothèques personnalisées, extraction d'attributs

■ La mise en plan

Les espaces objet et papier. Le multi-fenêtrage
Les formats d'échange : importation et exportation des formats
L'édition de plans : l'imprimante, le traceur

Objectifs (3 jours)

Maîtriser les fonctions avancées d'AUTOCAD;
Apprendre les techniques de modélisation surfacique et volumique 3D plus attractives

■ Gestion des calques et des renseignements

Définition et utilisation des styles de texte et de cote
Espaces objet et papier. Le multi-fenêtrage

■ Personnalisation d'AutoCAD

Paramétrages des barres d'outils, des couleurs d'affichage et des chemins de fichier

■ Définition et utilisation des attributs de blocs

Création et gestion des blocs
Définition des attributs (étiquette, invite, valeur...)
Point d'insertion et option de texte

■ Contrôle des référence externes

Attacher et détacher des référence externes
Décharger et recharger des référence externes

■ Les systèmes de coordonnées en 3D et le SCU

Affichage et définition du SCU; Sauvegarde et rappel du SCU

■ Création et modification d'objets 3D

Modélisation Surfacique; Modélisation Solide 3D les bases
Edition des solides 3D

■ Utilisation des projections 3D vers 2D

■ Réalisation de rendu photo-réaliste

■ La mise en plan

XPRESS Durée 5 jour

- Apprendre la mise en page des documents pour le flashage, l'impression laser ou la production de fichiers PDF pour la presse, l'édition ou la publicité.

XPRESS MISE À JOUR VERS 8 Durée 2 jours

- Ce stage vous permettra de vous familiariser avec les fonctions apparues dans les dernières versions d'Xpress ainsi qu'aux changements d'interface.

XPRESS POUR LES SR Durée 3 jours

- Utiliser Xpress surtout sur les fonctions de relecture, de correction du texte et d'application de styles.

INCOPY ET INDESIGN Durée 2 jours

- Savoir utiliser InCopy en collaboration avec InDesign.

INDESIGN POUR LES SR Durée 3 jours

- Focus sur les fonctions de relecture, de correction du texte et d'application de styles.

INDESIGN MISE À JOUR VERS CS5 Durée 2 jours

- Découvrir les nouveautés de la version CS5.

INDESIGN MIGRATION VERS INDESIGN Durée 2 jours

- Apprendre un nouvel outil de mise en page et son interface pour utilisateurs avertis.

INDESIGN PERFECTIONNEMENT Durée 3 jours

- Améliorer votre productivité sur InDesign.

ILLUSTRATOR Durée 5 jours

- Réaliser des illustrations, des logos ou des mises en page publicitaires.

ILLUSTRATOR PERFECTIONNEMENT Durée 3 jours

- Élargir vos compétences sur Illustrator par l'apprentissage de techniques avancées (3D, vectorisation d'images...).

PHOTOSHOP Durée 5 jours

- Créer, modifier, gérer un dessin en deux dimensions; imprimer à différentes échelles et formats; échanger des documents avec des tiers.

PHOTOSHOP PERFECTIONNEMENT Durée 4 jours

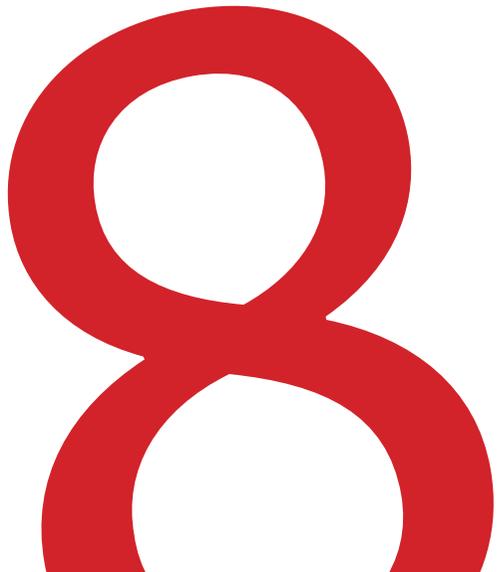
- Approfondir les techniques de traitement de l'image numérique, de la retouche, du photomontage et de la chromie.

MAQUETTE Durée 3 jours

- Comprendre les problématiques posées par la réalisation de maquettes pour l'édition.

SECRÉTARIAT

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Donec eu quam vel augue facilisis pharetra in vel diam. Praesent vel elit et libero placerat posuere ac imperdiet est. Nullam ornare cursus lorem, vitae faucibus libero auctor interdum. Ut erat augue, posuere eget venenatis tincidunt, molestie sit amet diam. Curabitur blandit orci et felis venenatis tempor. Aenean sollicitudin dignissim diam a tincidunt. Proin pellentesque, elit non feugiat varius, arcu velit facilisis magna, eget consectetur felis nulla sed ipsum. Etiam nec tortor eget enim congue feugiat et sed lectus. Vestibulum ut sem massa, vel fermentum tortor. Integer sagittis risus at tellus dignissim tempus. Suspendisse blandit, odio sed gravida fringilla, arcu tellus euismod nisi, vestibulum euismod diam enim non ante. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam pharetra risus nec lorem consequat volutpat vitae a elit. Ut vitae purus ut metus pretium tenti. Vestibulum porta lorem id turpis lobortis pulvinar. Fusce ac felis enim. Nullam magna tellus, rutrum vitae blandit ac, fermentum id arcu. Mauris id est vitae lorem pulvinar dapibus. Fusce nec dolor lorem, blandit et sollicitudin et, tincidunt quis elit. Suspendisse porta amet turpis volutpat augue, id cursus eros tellus et purus. Quisque nec diam vel velit sagittis placerat et a lorem. Nulla sodales justo sit Fusce vehicula, est quis pretium porta, leo felis bibendum turpis, id varius nisl neque nec arcu. Vivamus a arcu eu tortor varius dignissim. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus egestas interdum urna, nec gravida risus sollicitudin ac. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Duis nunc arcu, congue sed porta nec, imperdiet faucibus mi. Nullam vel risus at odio fringilla sollicitudin et sit amet arcu. In sed nulla eros. Suspendisse lobortis commodo orci, vel pretium odio pulvinar in. Sed auctor iaculis dui, at pellentesque justo sodales ac. Etiam pretium luctus sapien vulputate elementum. Morbi sed justo velit, nec bibendum justo. Vivamus nisl elit, eleifend sit amet rutrum ac, tempor ac ipsum. Nunc eget ligula sed augue hendrerit vestibulum. Etiam ullamcorper vehicula dolor at fringilla. Suspendisse metus nibh, pretium vel bibendum in, sagittis a nisl. Nam at nunc volutpat purus faucibus egestas quis in mauris. Morbi faucibus laoreet quam et aliquet. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Donec eu quam vel augue facilisis pharetra in vel diam. Praesent vel elit et libero placerat posuere ac imperdiet est. Nullam ornare cursus lorem, vitae faucibus libero auctor interdum. Ut erat augue, posuere eget venenatis tincidunt, molestie sit amet diam. Curabitur blandit orci et felis venenatis tempor. Aenean sollicitudin dignissim diam a tincidunt. Proin pellentesque, elit non feugiat varius, arcu velit facilisis magna, eget consectetur felis nulla sed ipsum. Etiam nec tortor eget enim congue feugiat et sed lectus. Vestibulum ut sem massa, vel fermentum tortor. Integer sagittis risus at tellus dignissim tempus. Suspendisse blandit, odio sed gravida fringilla, arcu tellus euismod nisi, vestibulum euismod diam enim non ante. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam pharetra risus nec lorem consequat volutpat vitae a elit. Ut vitae purus ut metus pretium tenti. Vestibulum porta lorem id turpis lobortis pulvinar. Fusce ac felis enim. Nullam magna tellus, rutrum vitae blandit ac, fermentum id arcu. Mauris id est vitae lorem pulvinar dapibus. Fusce nec dolor lorem, blandit et sollicitudin et, tincidunt quis elit. Suspendisse porta amet turpis volutpat augue, id cursus eros tellus et purus. Quisque nec diam vel velit sagittis placerat et a lorem. Nulla sodales justo sit Fusce vehicula, est quis pretium porta, leo felis bibendum turpis, id varius nisl neque nec arcu. Vivamus a arcu eu tortor varius dignissim. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus egestas interdum urna, nec gravida risus sollicitudin ac. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Duis nunc arcu, congue sed porta nec, imperdiet faucibus mi. Nullam vel risus at odio fringilla sollicitudin et sit amet arcu. In sed nulla eros. Suspendisse lobortis commodo orci, vel pretium odio pulvinar in. Sed auctor iaculis dui, at pellentesque justo sodales ac. Etiam pretium luctus sapien vulputate elementum. Morbi sed justo velit, nec bibendum justo. Vivamus nisl elit, eleifend sit amet rutrum ac, tempor ac ipsum. Nunc eget ligula sed augue hendrerit vestibulum. Etiam ullamcorper vehicula dolor at fringilla. Suspendisse metus nibh, pretium vel bibendum in, sagittis a nisl. Nam at nunc volutpat purus faucibus egestas quis in mauris. Morbi faucibus laoreet quam et aliquet. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Donec eu quam vel augue facilisis pharetra in vel diam. Praesent vel elit et libero placerat posuere ac imperdiet est. Nullam ornare cursus lorem, vitae faucibus libero auctor interdum. Ut erat augue, posuere eget venenatis tincidunt, molestie sit amet diam. Curabitur blandit orci et felis venenatis tempor. Aenean sollicitudin dignissim diam a tincidunt. Proin pellentesque, elit non feugiat varius, arcu velit facilisis magna, eget consectetur felis nulla sed ipsum. Etiam nec tortor eget enim congue feugiat et sed lectus. Vestibulum ut sem massa, vel fermentum tortor. Integer sagittis risus at tellus dignissim tempus. Suspendisse blandit, odio sed gravida fringilla, arcu tellus euismod nisi, vestibulum euismod diam enim non ante. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam pharetra risus nec lorem consequat volutpat vitae a elit. Ut vitae purus ut metus pretium tenti. Vestibulum porta lorem id turpis lobortis pulvinar. Fusce ac felis enim. Nullam magna tellus, rutrum vitae blandit ac, fermentum id arcu. Mauris id est vitae lorem pulvinar dapibus. Fusce nec dolor lorem, blandit et sollicitudin et, tincidunt quis elit. Suspendisse porta amet turpis volutpat augue, id cursus eros tellus et purus. Quisque nec diam vel velit sagittis placerat et a lorem. Nulla sodales justo sit Fusce vehicula, est quis pretium porta, leo felis bibendum turpis, id varius nisl neque nec arcu. Vivamus a arcu eu tortor varius dignissim. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus egestas interdum urna, nec gravida risus sollicitudin ac. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Duis nunc arcu, congue sed porta nec, imperdiet faucibus mi. Nullam vel risus at odio fringilla sollicitudin et sit amet arcu. In sed nulla eros. Suspendisse lobortis commodo orci, vel pretium odio pulvinar in. Sed auctor iaculis dui, at pellentesque justo sodales ac. Etiam pretium luctus sapien vulputate elementum. Morbi sed justo velit, nec bibendum justo. Vivamus nisl elit, eleifend sit amet rutrum ac, tempor ac ipsum. Nunc eget ligula sed augue hendrerit vestibulum. Etiam ullamcorper vehicula dolor at fringilla. Suspendisse metus nibh, pretium vel bibendum in, sagittis a nisl. Nam at nunc volutpat purus faucibus egestas quis in mauris. Morbi faucibus laoreet quam et aliquet. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Donec eu quam vel augue facilisis pharetra in vel diam. Praesent vel elit et libero placerat posuere ac imperdiet est. Nullam ornare cursus lorem, vitae faucibus libero auctor interdum. Ut erat augue, posuere eget venenatis tincidunt, molestie sit amet diam. Curabitur blandit orci et felis venenatis tempor. Aenean sollicitudin dignissim diam a tincidunt. Proin pellentesque, elit non feugiat varius, arcu velit facilisis magna, eget consectetur felis nulla sed ipsum. Etiam nec tortor eget enim congue feugiat et sed lectus. Vestibulum ut sem massa, vel fermentum tortor. Integer sagittis risus at tellus dignissim tempus. Suspendisse blandit, odio sed gravida fringilla, arcu tellus euismod nisi, vestibulum euismod diam enim non ante. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Nullam pharetra risus nec lorem consequat volutpat vitae a elit. Ut vitae purus ut metus pretium tenti. Vestibulum porta lorem id turpis lobortis pulvinar. Fusce ac felis enim. Nullam magna tellus, rutrum vitae blandit ac, fermentum id arcu. Mauris id est vitae lorem pulvinar dapibus. Fusce nec dolor lorem, blandit et sollicitudin et, tincidunt quis elit. Suspendisse porta amet turpis volutpat augue, id cursus eros tellus et purus. Quisque nec diam vel velit sagittis placerat et a lorem. Nulla sodales justo sit Fusce vehicula, est quis pretium porta, leo felis bibendum turpis, id varius nisl neque nec arcu. Vivamus a arcu eu tortor varius dignissim. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Vivamus egestas interdum urna, nec gravida risus sollicitudin ac. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Duis nunc arcu, congue sed porta nec, imperdiet faucibus mi. Nullam vel risus at odio fringilla sollicitudin et sit amet arcu. In sed nulla eros. Suspendisse lobortis commodo orci, vel pretium odio pulvinar in. Sed auctor iaculis dui, at pellentesque justo sodales ac. Etiam pretium luctus sapien vulputate elementum. Morbi sed justo velit, nec bibendum justo. Vivamus nisl elit, eleifend sit amet rutrum ac, tempor ac ipsum. Nunc eget ligula sed augue hendrerit vestibulum. Etiam ullamcorper vehicula dolor at fringilla. Suspendisse metus nibh, pretium vel bibendum in, sagittis a nisl. Nam at nunc volutpat purus faucibus egestas quis in mauris. Morbi faucibus laoreet quam et aliquet.



COMMUNIQUER EFFICACEMENT PAR TÉLÉPHONE

Durée 2 jours

- Acquérir les meilleures techniques et pratiques au téléphone ; Renforcer son professionnalisme.

ATELIER TÉLÉPHONE : S'ENTRAÎNER AUX MEILLEURES PRATIQUES

Durée 2 jours

- Renforcer ses pratiques téléphoniques en réception et émission d'appels ; Se créer des fiches pratiques en fonction des cas rencontrés.

ATELIER TÉLÉPHONE : S'ENTRAÎNER AUX SITUATIONS DIFFICILES

Durée 2 jours

- Acquérir des réflexes dans la gestion de situations difficiles au téléphone pour ne plus être pris au dépourvu ; Maîtriser les situations difficiles, voire conflictuelles par une communication positive ; S'entraîner à mettre en œuvre les techniques et comportements adaptés à la gestion de ces situations.

BIEN S'EXPRIMER À L'ORAL

Durée 2 jours

- Comprendre l'impact d'une bonne expression orale sur son environnement professionnel ; Améliorer l'expression et la structuration de ses idées pour les mettre en valeur en toutes circonstances.

S'EXPRIMER AVEC FACILITÉ

Durée 2 jours

- Comprendre l'impact d'une bonne expression orale sur son environnement professionnel ; Améliorer l'expression et la structuration de ses idées pour les mettre en valeur en toutes circonstances.

ÊTRE À L'AISE AVEC L'ORTHOGRAPHE

Durée 2 jours

- Devenir «incollable» en orthographe en jouant au jeu de l'orthographe sur un mode humoristique grâce à la méthode «Mémoriso».

BIEN RÉDIGER SES COURRIERS

Durée 2 jours

- Rédiger rapidement des courriers clairs et précis ; Acquérir ou revoir les techniques et les outils pour organiser leur contenu ; Trouver le ton juste.

ÉCRIRE AVEC FACILITÉ

Durée 2 jours

- Lever les freins à l'écriture ; passer des idées à leur organisation et à leur rédaction ; Trouver le ton juste et le style adapté ; Savoir se relire.

ÉTABLIR UN BON RELATIONNEL

Durée 2 jours

- Connaître les différentes formes de communication ; Acquérir des méthodes pour leur bonne utilisation ; Apprendre à gérer la dimension relationnelle de sa fonction.

DÉVELOPPER ASSERTIVITÉ ET CONFIANCE EN SOI

Durée 2 jours

- Mieux identifier ses forces et faiblesses ; Faciliter son développement personnel et professionnel.

MIEUX S'ORGANISER DANS SES MISSIONS D'ACCUEIL

Durée 2 jours

- Améliorer la qualité de son accueil grâce à une meilleure organisation (personnelle et de son poste de travail) en s'appuyant sur des outils efficaces et des supports d'information pertinents .

GÉRER TENSIONS ET CONFLITS EN SITUATION D'ACCUEIL

Durée 2 jours

- Acquérir les comportements adaptés à une situation d'accueil conflictuelle en face à face ; Savoir désamorcer les tensions ; Connaître les actions préventives à mettre en place.

9 | LISTE DE NOS RÉFÉRENCES

A.B.N. AMRO BANK
ACTION INFORMATIQUE
AIR France
BAYER
BOURCHANIN
BOTTU
BRIOR
C.D.G.
C.M.G
C.M.H.
C.M.K.D.
C.T.T. MINES
CAMPENON BERNARD GSE
CAROLINE CONFECTION
CHIMPRINT
COMITRAM
COPER AND LYBRAND
COBOMI
CREDOR
COSUMAR
CADBURYMOROCCO
D.H.L. AVIATION
DIAC EQUIPEMENT
DYAR AL MADINA
ES DATA
GROUPE BRASSERIES DU MAROC
GROUPE ONA
GROUPE TRIADE
HAMELLE MAROC
INTRAL
JOHNSON DIVERSEY
JET ALU MAROC
K.L.M.
K.T.I.

KINGGENERATION
L.G.M.C.
L'ECONOMISTE
LAVIE ECONOMIQUE
LONGOMETAL INDUSTRIE
LORILLEUX MAROC
MOBIL OIL MAROC
N.B.R.
ONTS
PAPELERA DE TETUAN
PASTOR
PETROM
PRIMARIOS
REMINEX
S.M.E.S.I.
S.M.I.
S.N.R. MAROC
SAFILAT
SAPAK KOUTOUBIA
SAGA MAROC
SALAFIN
SCBG CocaCola
SCBG N
SCBG S
SERVICE MATERIEL DE LA D.E.E.S.R.
SEVAM
SIGMATEL
SMAEX
SOMEPI
SOTHEMA
SOFRAMAR
THOMSON MICROSONIC
TRAVAUX PUBLICS
TREMOLEDE

WAFI COM
WAFI IMMOBILIER
UNAP
SIMETA
CADBURY MOROCCO
ESITH