

CATALOGUE FORMATIONS 2019

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75860164786 auprès du Préfet de région de Nouvelle Aquitaine.

| | |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| COMPRENDRE SON RESULTAT ET SON BILAN | 2 |
| MAITRISER SES INDICATEURS DE GESTION POUR MIEUX PILOTER SON ENTREPRISE | 4 |
| CONNAITRE ET MAITRISER SES COUTS DE REVIENT | 6 |
| GERER SES BESOINS EN TRESORERIE | 8 |
| MONTER SON BUSINESS PLAN | 10 |
| PREPARER LA CESSION DE SON ENTREPRISE | 12 |
| FORMATION WORD NIVEAU « DEBUTANT » | 16 |
| FORMATION WORD NIVEAU « INTERMEDIAIRE » | 18 |
| FORMATION EXCEL NIVEAU « DEBUTANT » | 20 |
| FORMATION EXCEL NIVEAU « INTERMEDIAIRE » | 22 |
| FORMATION POWER POINT NIVEAU « DEBUTANT » | 24 |
| AMELIORER LA QUALITE DE L'ACCUEIL EN ENTREPRISE | 26 |

Tous les programmes sont établis en respectant les mentions obligatoires demandées à l'article L 6353-1 du Code du Travail.

Comprendre son résultat et son bilan

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objectifs : A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le fonctionnement d'un bilan et d'un compte de résultat - Identifier des indicateurs de gestion pertinents pour votre activité - Exploiter les ratios, analyser vos résultats, mesurer les équilibres financiers - Dégager les principaux éléments d'analyse financière - Déterminer les leviers d'actions afin d'améliorer la rentabilité de votre entreprise | <p>Programme :</p> <p>Rappel des obligations comptables et juridiques Les comptes annuels Les obligations déclaratives, publicité des comptes Les principes de la comptabilité générale</p> <p>L'analyse des indicateurs économiques Les différents produits et charges / le compte de résultat La notion de marge Les Soldes Intermédiaires de Gestion Le seuil de rentabilité Les différents types de résultats (comptable, fiscal, juridique)</p> <p>L'analyse du bilan Notions d'Emplois et de Ressources Les éléments d'actifs et de passifs Les équilibres financiers et ratios Les fonds propres, notions de réserves, dividendes</p> <p>L'analyse financière Les notions de BFR et de Fonds de Roulement La CAF et marge d'autonomie financière Analyse des causes possibles de dégradation de la trésorerie L'importance du prévisionnel et plan de trésorerie</p> <p>Apprendre à faire parler ses chiffres Lire ses bilans et résultats dans le temps La comparaison aux statistiques professionnelles L'analyse des performances de l'entreprise : le diagnostic Evaluation de la valeur de mon entreprise</p> |
| <p>Public concerné :</p> <p>Dirigeant(e)s d'entreprise dans le commerce, l'artisanat et les services. Toute personne souhaitant comprendre les comptes annuels publiés par les entreprises (conjoint collaborateur, assistant comptable)</p> | |
| <p>Prérequis :</p> <p>Aucun prérequis pour cette formation</p> | |
| <p>Organisation de la formation :</p> <p>Durée : 2 journées soit 14h Horaires : 9h-12h / 14h-18h Rythme : 2 jours en continu</p> <p>Formation : présentielle en Intra Lieu de la formation : sur le lieu de travail du stagiaire</p> <p>Prix de l'heure : 45€ HT Prix total : 630€ H</p> | |
| <p>Méthodes pédagogiques :</p> <p>Présentation PowerPoint : apports méthodologiques et théoriques Exercices pratiques de mise en œuvre et études de cas : calcul de BFR, CAF, ratios, ... Support de cours papier exercices pratiques de mise en œuvre et études de cas</p> | |
| <p>Moyens techniques :</p> <p>Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur.</p> | |

Formateur :

Laetitia BOURDEAU, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un Master en Management d'Entreprises, expérience de plus de 13 ans dans le champ du conseil en gestion d'entreprise

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.
Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction
Attestation de fin de formation individuelle.

Maitriser ses indicateurs de gestion pour mieux piloter son entreprise

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner des indicateurs de gestion pertinents pour son activité - Améliorer la lecture et l'analyse des résultats de son entreprise - Utiliser des indicateurs et le tableau de bord comme outils de pilotage et d'aide à la décision - Elaborer un prévisionnel de résultat et un tableau de bord - Déterminer les leviers d'actions afin d'améliorer la rentabilité de l'entreprise | <p>Programme :</p> <p>1^{er} jour de formation :</p> <p>Choisir les bons indicateurs en fonction de ses objectifs stratégiques</p> <ul style="list-style-type: none"> La notion de rentabilité Le Diagnostic préalable (Matrice SWOT, Méthode Pestel,...) Cohérence de la stratégie dans un système complexe |
| <p>Public concerné :</p> <p>Dirigeant(e)s d'entreprise dans le commerce, l'artisanat et les services Contrôleurs de gestion Cadres comptables et financiers Chefs de projets Managers ou responsables de services annuels publiés par les entreprises.</p> | <p>Identification des différents indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> Les indicateurs économiques (Marges, SIG, seuil de rentabilité, résultats, ratios...) Les indicateurs financiers (CAF, BFR, marge d'autonomie financière, fonds propres...) Les autres indicateurs |
| <p>Prérequis :</p> <p>Savoir utiliser un PC sous Windows, Être à l'aise avec l'outil (Excel)</p> | <p>La construction de son tableau de bord</p> <ul style="list-style-type: none"> Définir les objectifs opérationnels de l'entreprise Sélectionner les indicateurs pertinents à suivre (SMART) L'étape indispensable du prévisionnel de résultat et/ou de trésorerie |
| <p>Organisation de la formation :</p> <p>Durée : 2 journées soit 14h Horaires : 9h-12h / 14h-18h Rythme : 2 jours en continu</p> <p>Formation Présidentielle en Intra Lieu de la formation : sur le lieu de travail du stagiaire</p> <p>Prix de l'heure : 45 € HT Prix total : 630 € HT</p> | <p>2^{ème} jour de formation :</p> <p>La construction de son tableau de bord (suite)</p> <ul style="list-style-type: none"> Les caractéristiques indispensables d'un tableau de bord Méthode de construction : paramètres, collecte des données <p>Exploiter son tableau de bord et déterminer des leviers d'actions</p> <ul style="list-style-type: none"> Le pilotage d'entreprise : La roue de Deming Définir des normes et seuils d'alerte Analyse et enseignements à tirer des résultats du tableau La planification des actions correctives |
| <p>Méthodes pédagogiques :</p> <p>Présentation PowerPoint : apports méthodologiques et théoriques Exercices pratiques de mise en œuvre : création d'un tableau de bord sur Excel, calculs de ratios Support de cours papier</p> | |

Moyens techniques :

Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur.

Formateur :

Laetitia BOURDEAU, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un Master en Management d'Entreprises, expérience de plus de 13 ans dans le champ du conseil en gestion d'entreprise

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.

Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation individuelle.

Connaitre et maitriser ses coûts de revient

Objectifs :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Analyser les différentes marges de son entreprise et en tirer les enseignements utiles à l'amélioration de ses performances.
- Acquérir une méthode de calcul de prix de revient horaire pour améliorer ses marges.
- Se doter des bons outils pour analyser ses résultats par chantiers/prestations.
- Déterminer les leviers d'actions afin d'améliorer la rentabilité de son entreprise

Public concerné :

Dirigeant(e)s d'entreprise dans l'artisanat et toute autre activité de service

Prérequis :

Savoir utiliser un PC sous Windows,
Être à l'aise avec l'outil (Excel)

Organisation de la formation :

Durée : 1 journée soit 7h
Horaires : 9h-12h / 14h-18h
Rythme : 1 journée en continu

Formation Présidentielle en Intra

Lieu de la formation : sur le lieu de travail du stagiaire

Prix de l'heure : 45 € HT
Prix total : 315 € HT

Programme :

Connaitre les bons indicateurs en matière de rentabilité

- La notion de rentabilité
- Les différentes marges (brute, nette, de production...)
- Les statistiques professionnelles

Comprendre la méthode de calcul des coûts de revient

- Analyse après bilan ou analyse prévisionnelle
- Heures travaillées/heures facturées
- Les coûts de production
- Les charges directes/indirectes
- Le seuil de rentabilité

Exploiter ses indicateurs de gestion et déterminer des leviers d'actions

- Le pilotage d'entreprise : La roue de Deming
- L'analyse des résultats par chantiers/prestations (les outils de contrôle)
- Analyse et enseignements à tirer des indicateurs
- La planification des actions correctives

Méthodes pédagogiques :

Présentation PowerPoint : apports méthodologiques et théoriques.
Exercices pratiques de mise en œuvre : calcul des coûts de revient de l'entreprise
Support de cours papier

Moyens techniques :

Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur

Formateur :

Laetitia BOURDEAU, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un Master en Management d'Entreprises, expérience de plus de 13 ans dans le champ du conseil en gestion d'entreprise

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.

Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation individuelle.

Gérer ses besoins en trésorerie

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluer la situation de trésorerie de son entreprise par l'analyse de différents indicateurs et ratios - Chiffrer son besoin en Fonds de Roulement - Construire un budget prévisionnel de trésorerie - Diagnostiquer l'origine des éventuelles difficultés de trésorerie de l'entreprise - Trouver des solutions pour améliorer la situation de trésorerie de son entreprise | <p>Programme :</p> <p>1^{er} jour de formation :</p> <p>La notion de Trésorerie : de quoi parle-t-on ? Les grands postes du bilan comptable La notion de CAF (capacité d'autofinancement) Les flux de trésorerie Les causes de variations de la trésorerie</p> <p>Analyse de la santé financière d'une entreprise Présentation du bilan fonctionnel Calcul du BFR (Besoin en Fonds de Roulement) Exploitation des ratios financiers</p> <p>Compréhension des difficultés possibles de trésorerie Les fortes fluctuations d'activité Les problématiques de rentabilité Les « erreurs » de gestion Une politique financière mal adaptée</p> <p>2^{ème} jour de formation :</p> <p>Construire et suivre son budget et plan de trésorerie Objectifs du plan : outil de pilotage Présentation Utilisation et appropriation Le contrôle budgétaire</p> <p>Les actions correctives et leviers d'actions aux difficultés de trésorerie Les différents types de crédits, placements et modalités de paiement La politique de facturation (réactivité, acomptes...) La notion d'état de cessation de paiement et les procédures collectives pour les entreprises en difficultés Contrôle de la solvabilité des clients, gestion des impayés</p> |
| <p>Public concerné :</p> <p>Dirigeant(e)s d'entreprise dans le commerce, l'artisanat et les services</p> <p>Toute personne en charge du suivi budgétaire et pilotage de l'entreprise (Directeur Administratif et Financiers, comptable)</p> | |
| <p>Prérequis :</p> <p>Savoir utiliser un PC sous Windows, Être à l'aise avec l'outil (Excel)</p> | |
| <p>Organisation de la formation :</p> <p>Durée : 2 journées soit 14h Horaires : 9h-12h / 14h-18h Rythme : 2 jours en continu</p> <p>Formation Présidentielle en Intra-Entreprise Lieu de la formation : sur le lieu de travail du stagiaire</p> <p>Prix de l'heure : 45 € HT Prix total : 630 € HT</p> | |
| <p>Méthodes pédagogiques :</p> <p>Présentation PowerPoint : apports méthodologiques et théoriques Exercices pratiques de mise en œuvre : Calcul de BFR, de CAF, de ratios, diagnostics financiers Support de cours papier</p> | |

Moyens techniques :

Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur

Formateur :

Laetitia BOURDEAU, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un Master en Management d'Entreprises, expérience de plus de 13 ans dans le champ du conseil en gestion d'entreprise

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.

Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation individuelle.

Monter son business plan

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traduire ses idées et son projet en termes de stratégie - Elaborer un prévisionnel de résultat et de trésorerie - Réaliser le business Plan de son projet sous ses différents volets (technique, économique, financier, commercial...) - Structurer la rédaction de son Business Plan - Mesurer la faisabilité de son projet, évaluer ses risques - Présenter son projet de façon convaincante | <p>Programme :</p> <p>1^{er} jour de formation :</p> <p>Définir sa stratégie d'entreprise La notion de stratégie, différents types de stratégie Cohérence de la stratégie dans un système complexe Des grands axes stratégiques aux objectifs opérationnels Les méthodes d'analyse (Matrice SWOT, méthode Pestel,...)</p> <p>Objectifs et finalités d'un Business Plan Formaliser son projet pour identifier les axes prioritaires d'actions Mesurer la viabilité de son projet, identifier les pistes d'amélioration, les facteurs clés de succès Chiffrer son projet, évaluer son besoin de financement Convaincre des partenaires (financeurs, actionnaires, ...)</p> |
| <p>Public concerné :</p> <p>Futurs dirigeant(e)s d'entreprise dans le commerce, l'artisanat et les services</p> <p>Chefs de projets, cadres financiers, ...</p> | <p>2^{ème} jour de formation :</p> <p>La construction du Business Plan Les caractéristiques indispensables du Business Plan Méthode de construction (différentes étapes) L'étude de marché Le choix de la structuration juridique et de la fiscalité d'entreprise</p> |
| <p>Prérequis :</p> <p>Aucun Prérequis</p> | <p>Les différentes parties : Présentation du projet (porteurs du projet, motivations...) Les Prestations (offre, services, clientèle cible, concurrents...) Les moyens commerciaux (Les 4P : positionnement, prix, zone de chalandise, promotion) Les moyens techniques (outil de production, locaux, investissements, moyens humains, organisation...)</p> |
| <p>Organisation de la formation :</p> <p>Durée : 3 journées soit 21h Horaires : 9h-12h / 14h-18h Rythme : 3jours en continu</p> <p>Formation Présidentielle en Inter Lieu de la formation : à l'Espace de Coworking Le Vaisseau, rue Albin Haller, Zone de la République 86 000 POITIERS</p> <p>Prix de l'heure : 45 € HT Prix total : 945 € HT</p> | <p>Elaborer les prévisions de vente, approche du chiffre d'affaires Les différentes méthodes Les statistiques professionnelles Les différents scénarios, analyse des risques</p> <p>3^{ème} jour de formation :</p> <p>Chiffrer ses prévisions financières à Moyen Terme Résultat et bilan Prévisionnel (différents types de charges) Prévisionnel de Trésorerie Plan de financement</p> <p>Présenter son projet de façon convaincante Formaliser une note de synthèse Soigner sa présentation écrite Travailler sa présentation orale Mettre en avant ses facteurs clés de succès et éléments distinctifs du projet Définir un plan d'action détaillé et opérationnel (feuille de route : quoi ? Qui ? Quand ? Comment ?)</p> |

Méthodes pédagogiques :

Présentation PowerPoint : apports méthodologiques et théoriques
Exercices pratiques de mise en œuvre : rédaction d'un business plan, construction du prévisionnel de résultat
Echanges et mise en situation : présentation orale de son projet par le stagiaire
Supports de cours papier

Moyens techniques :

Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur.

Formateur :

Laetitia BOURDEAU, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un Master en Management d'Entreprises, expérience de plus de 13 ans dans le champ du conseil en gestion d'entreprise

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.
Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction
Attestation de fin de formation individuelle.

Préparer la cession de son entreprise

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différentes étapes et formalités du processus de cession - Optimiser les conditions de la transmission de son entreprise - Comprendre la méthodologie d'évaluation d'entreprise - Appréhender les différents montages juridiques possibles pour transmettre son entreprise et les impacts fiscaux | <p>Programme :</p> <p>1^{er} jour de formation :</p> <p>Transmission d'entreprise : de quoi parle-t-on ? Distinction vente d'entreprise individuelle/ vente de société La notion de fonds (commercial, artisanal) La cession de parts sociales ou actions La location-gérance préalable à la vente</p> <p>Cession à titre gratuit (transmissions familiales) Les différents types de donations Le pacte Dutreil : avantages et inconvénients La fiscalité : abattements et réductions d'Impôts</p> |
| <p>Public concerné :</p> <p>Dirigeant(e)s d'entreprise dans le commerce, l'artisanat et les services souhaitant anticiper sa transmission</p> <p>Toute personne souhaitant acquérir des connaissances en matière de transmission d'entreprise</p> | <p>Anticiper juridiquement la transmission de son entreprise Pactes d'associés ou d'actionnaires Sécurisation du local professionnel (formalisation du bail commercial, sortie du bien du bilan de l'entreprise...) Mise en société d'entreprise individuelle Gestion des réserves, remboursement des comptes courants d'associés, réduction de capital social... L'intérêt d'une restructuration de type Holding</p> |
| <p>Prérequis :</p> <p>Aucun prérequis</p> | <p>2^{eme} jour de formation :</p> |
| <p>Organisation de la formation :</p> <p>Durée : 2 journées soit 14h Horaires : 9h-12h / 14h-18h Rythme : 2jours en continu</p> <p>Formation Présidentielle en Inter Lieu de la formation : à l'Espace de Coworking Le Vaisseau, rue Albin Haller, Zone de la République 86 000 POITIERS</p> <p>Prix de l'heure : 45 € HT Prix total : 630 € HT</p> | <p>Vente de fonds ou ventes de titres sociaux ? Eléments corporels et incorporels du fond Formalités juridiques et administratives, coûts des actes Sécurisation de l'opération de vente (clause de garanties d'actif et de passif, clause de révision de prix, séquestre des fonds...) Fiscalité et exonérations possibles</p> <p>Les différentes méthodes d'évaluation d'entreprise Le diagnostic préalable Les retraitements extracomptables La méthode patrimoniale Les méthodes dites de rentabilité Les méthodes mixtes</p> <p>L'après-transmission : L'accompagnement du repreneur par le cédant Poursuite d'activité après la cession Devenir de la société post vente du fonds (dissolution, liquidation, transformation de la société...)</p> |
| <p>Méthodes pédagogiques :</p> <p>Présentation PowerPoint : apports méthodologiques et théoriques Exercices pratiques de mise en œuvre et études de cas Support de cours papier.</p> | |

Moyens techniques :

Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur.

Formateur :

Laetitia BOURDEAU, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un Master en Management d'Entreprises, expérience de plus de 13 ans dans le champ du conseil en gestion d'entreprise

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.

Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation individuelle.

Améliorer ses écrits professionnels

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maitriser les techniques de prise de notes - Développer des capacités rédactionnelles - Transmettre un message efficace dans un style adapté à la cible et au contexte - Gagner du temps dans la rédaction - Avoir plus d'aisance à l'écrit | <p>Programme :</p> <p>1^{er} jour de formation :</p> <p>Le socle commun à tous les écrits Le processus de l'écriture Les spécificités de l'écrit Les différentes étapes de la rédaction</p> <p>Les bases de la communication L'émetteur et le récepteur Les différentes qualités d'écoute Les techniques du questionnement et de la reformulation Cerner les attentes et besoins du récepteur Adapter le style d'écriture au destinataire ciblé</p> <p>Structurer son texte Cibler le message le plus important à transmettre Hiérarchiser les informations : organiser ses idées Les différents modèles de plan L'importance du titre Rédiger une introduction et une conclusion convaincantes</p> <p>Savoir rédiger Quelques techniques d'écriture Les niveaux de langages Choisir les « bons » mots Adopter un style sobre mais efficace, construire des phrases claires</p> <p>2^{eme} jour de formation :</p> <p>Les techniques du compte-rendu de réunion ou d'entretien Organiser sa prise de notes La méthodologie de la prise de notes Les différentes techniques pour des prises de notes efficaces Trier les informations La synthèse</p> <p>L'importance de la relecture et de la correction Les différentes étapes de la relecture efficace La forme au service du fonds Travailler l'aspect visuel, la présentation : être vu pour être lu !</p> |
| <p>Public concerné :</p> <p>Toutes les personnes amenées à rédiger des documents professionnels (lettre, courrier électronique, rapport, compte-rendu...)</p> | |
| <p>Prérequis :</p> <p>Savoir lire et écrire</p> <p>Être amené à rédiger régulièrement ou communiquer par écrit dans un contexte professionnel</p> <p>Avoir déjà utilisé Word</p> <p>Être à l'aise avec l'outil informatique</p> | |
| <p>Organisation de la formation :</p> <p>Durée : 2 journées soit 14h Horaires : 9h-12h / 14h-18h Rythme : 2jours en continu</p> <p>Formation Présidentielle en Inter ou en Intra Lieu de la formation : à l'Espace de Coworking Le Vaisseau, rue Albin Haller, Zone de la République 86 000 POITIERS / ou sur le lieu de travail du stagiaire</p> <p>Prix de l'heure : 45 € HT Prix total : 630 € HT</p> | |
| <p>Moyens techniques :</p> <p>Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur.</p> | |

Méthodes pédagogiques :

Présentation PowerPoint : apports méthodologiques et théoriques

Exercices pratiques de mise en œuvre : entraînement à l'expression écrite, jeux de rôle autour du questionnement, de l'écoute et de la prise de notes

Formation alternant apports théoriques, exercices pratiques et ludiques

Formateur :

Laetitia BOURDEAU, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un Master en Management d'Entreprises, expérience de plus de 13 ans dans le champ du conseil en gestion d'entreprise

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.

Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation individuelle.

Formation Word niveau « Débutant »

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquérir les bases pour créer et mettre en forme des courriers ou des rapports dans Word. - Appliquer les premiers automatismes de Word pour gagner du temps. - Insérer des tableaux et des illustrations | <p>Programme :</p> <p>1^{er} jour de formation :</p> <p>Prendre ses repères Utiliser le ruban, la barre d'accès rapide, la barre d'état. Bouton Office/Menu fichier (fonctionnalités communes : ouvrir, fermer, enregistrer, etc.) Afficher les boîtes de dialogue Utiliser le zoom</p> <p>Gérer ses documents Créer un nouveau document Sauvegarder un document Fermer un document et l'ouvrir</p> <p>Saisir et organiser son texte Saisir un texte dans Word (les règles de saisie) : saisie au km, marque de paragraphe Corriger les erreurs saisies dans le texte : correction automatique et manuelle Sélectionner tout ou partie du texte Copier, couper, coller et déplacer du texte Presse-papier Rechercher et remplacer Raccourcis clavier</p> <p>2^{eme} jour de formation :</p> <p>Appliquer des mises en forme Options de mise en page (orientation des pages, la taille des marges...) Police, style et autres attributs d'un texte Reproduire une mise en forme Options d'un paragraphe : alignement, retrait, espacement, interligne Listes à puces ou numéros Encadrer du texte Saut de page Visualiser le document tel qu'il sera à l'impression</p> <p>Créer des tabulations Les différents types de tabulations Ajout d'une ou plusieurs tabulations Ajouter des points de suite</p> <p>Insérer un tableau Créer un tableau Saisie dans un tableau Mise en forme du tableau</p> |
| <p>Public concerné :</p> <p>Tout public n'ayant jamais utilisé ou utilisant très peu le traitement de texte</p> <p>Novice en traitement de texte ou usager sans formation spécifique</p> | |
| <p>Prérequis :</p> <p>Connaissance de l'environnement Windows Avoir déjà utilisé un ordinateur</p> | |
| <p>Organisation de la formation :</p> <p>Durée : 2 journées soit 14h Horaires : 9h-12h / 14h-18h Rythme : 2jours en continu</p> <p>Formation Présidentielle en Inter ou en Intra Lieu de la formation : à l'Espace de Coworking Le Vaisseau, rue Albin Haller, Zone de la République 86 000 POITIERS / ou sur le lieu de travail du stagiaire</p> <p>Prix de l'heure : 40 € HT Prix total : 560 € HT</p> | |
| <p>Moyens techniques :</p> <p>Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur.</p> | |

Méthodes pédagogiques :

Apports méthodologiques et théoriques

Exercices pratiques de mise en œuvre : entraînement avec des exercices et cas concrets sur ordinateur

Support de cours papier.

Formateur :

Ludivine MANDIN, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un BTS Assistante de Direction, expérience de plus de 19 ans dans le champ de la bureautique et de l'organisation administrative.

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.

Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation individuelle.

Formation Word niveau « Intermédiaire »

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les modèles, styles et tableaux dans Word pour enrichir le contenu et la présentation - Automatiser des insertions et corrections de texte pour améliorer la productivité - Créer des formulaires pour simplifier la saisie - Gagner du temps dans l'utilisation de Word | <p>Programme :</p> <p>1^{er} jour de formation :</p> <p>Rappel des repères Utiliser le ruban, la barre d'accès rapide, la barre d'état. Bouton Office/Menu fichier (fonctionnalités communes : ouvrir, fermer, enregistrer, etc)</p> <p>Les outils « gain de temps » Gagner du temps : les jeux de style S'organiser : créer des modèles Créer des styles pour les listes à puces, numérotées ou hiérarchisées. Utiliser les styles hiérarchiques pour numéroter automatiquement les titres et insérer le sommaire</p> <p>Insérer des illustrations Définir l'habillage du texte autour des images Insérer un lien hypertexte Dessiner un tableau, fusionner et fractionner des cellules. Insérer un graphique ou un tableau Excel Maîtriser le positionnement des différents objets</p> |
| <p>Public concerné :</p> <p>Toute personne désireuse de se perfectionner</p> <p>Tout utilisateur de Word 2010, Word 2013 ou Word 2016</p> | <p>2^{eme} jour de formation :</p> <p>Appliquer des mises en page Options de mise en page (orientation des pages, la taille des marges, note de bas de page...) Appliquer une bordure, un filigrane Insérer des sauts de page Insérer des sauts de section En-tête et Pied-de-page Numérotation des pages</p> <p>Éditer un mailing ou un e-mailing Créer la lettre, le document ou le message type. Préparer les données pour la fusion. Insérer des champs de fusion. Éditer le mailing ou l'e-mailing</p> <p>Travailler à plusieurs sur un même document Suivre des modifications multi-utilisateurs Accepter/Refuser des modifications. Insérer et réviser des commentaires</p> <p>Graphiques Smart Art Insérer un diagramme Smart Art (organigrammes, listes, cycles...) Saisir le texte de son diagramme Ajouter des formes supplémentaires Mettre en forme le Smart Art</p> |
| <p>Prérequis :</p> <p>Avoir suivi la formation « Word débutant » ou disposer d'un niveau de pratique équivalent</p> | |
| <p>Organisation de la formation :</p> <p>Durée : 2 journées soit 14h Horaires : 9h-12h / 14h-18h Rythme : 2jours en continu</p> <p>Formation Présidentielle en Inter ou en Intra Lieu de la formation : à l'Espace de Coworking Le Vaisseau, rue Albin Haller, Zone de la République 86 000 POITIERS / ou sur le lieu de travail du stagiaire</p> <p>Prix de l'heure : 40 € HT Prix total : 560 € HT</p> | |

Moyens techniques :

Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur.

Méthodes pédagogiques :

Apports méthodologiques et théoriques

Exercices pratiques de mise en œuvre : entraînement avec des exercices et cas concrets sur ordinateur

Support de cours papier.

Formateur :

Ludivine MANDIN, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un BTS Assistante de Direction, expérience de plus de 19 ans dans le champ de la bureautique et de l'organisation administrative.

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.

Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation individuelle.

Formation Excel niveau « Débutant »

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquérir les bases utiles à une bonne utilisation d'Excel (versions 2010-2016) - Concevoir rapidement des tableaux de calculs fiables - Construire des graphiques pour illustrer les chiffres | <p>Programme :</p> <p>1^{er} jour de formation :</p> <p>Prendre ses repères Utiliser le ruban, la barre d'accès rapide, la barre d'état</p> <p>Saisir les données du tableau Saisir et recopier le contenu des cellules Différencier les types de données ; texte et valeurs numériques Saisir, modifier, supprimer, copier et déplacer des données Sélectionner des cellules, des lignes, des colonnes Insérer, supprimer des lignes, des colonnes Trier les données. Filtrer les données Automatiser une suite logique Insérer un commentaire Insérer des objets/ une forme avec texte Nommer une feuille</p> <p>Créer des formules de calcul simples Construire une formule de calcul Opérateurs de calcul : + - / * Créer et recopier des formules de calcul</p> <p>2^{eme} jour de formation :</p> <p>Appliquer des mises en forme Mettre en forme le texte, les nombres (formats prédéfinis), les cellules (motif de remplissage), les bordures Appliquer des alignements Utiliser les styles de mises en forme conditionnelles</p> <p>Générer des graphiques dans Excel Créer un graphique Insérer des graphiques "Sparkline" Utiliser les outils de graphique</p> <p>Enregistrer les fichiers Excel Enregistrer les fichiers dans les versions précédentes, en PDF</p> <p>Imprimer ses fichiers Mise en page avant impression (marges, orientation, en têtes et pieds de pages...) Impression</p> |
| <p>Public concerné :</p> <p>Toute personne désireuse de connaître les fonctionnalités d'un tableur</p> | |
| <p>Prérequis :</p> <p>Être initié à l'utilisation d'un ordinateur Connaissance de l'environnement Windows</p> | |
| <p>Organisation de la formation :</p> <p>Durée : 2 journées soit 14h Horaires : 9h-12h / 14h-18h Rythme : 2jours en continu</p> <p>Formation Présidentielle en Inter ou en Intra Lieu de la formation : à l'Espace de Coworking Le Vaisseau, rue Albin Haller, Zone de la République 86 000 POITIERS / ou sur le lieu de travail du stagiaire</p> <p>Prix de l'heure : 40 € HT Prix total : 560 € HT</p> | |
| <p>Moyens techniques :</p> <p>Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur.</p> | |

Méthodes pédagogiques :

Apports méthodologiques et théoriques

Exercices pratiques de mise en œuvre : entraînement avec des exercices et cas concrets

Support de cours papier.

Formateur :

Ludivine MANDIN, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un BTS Assistante de Direction, expérience de plus de 19 ans dans le champ de la bureautique et de l'organisation administrative.

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.

Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation individuelle.

Formation Excel niveau « Intermédiaire »

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquérir une utilisation efficace d'Excel. - Savoir manipuler les tableaux et graphiques. - Exploiter une liste de données et l'analyser avec des tableaux croisés dynamiques. - Maitriser la création de formules de calcul | <p>Programme :</p> <p>Répéter les têtes de colonnes sur plusieurs feuilles à l'impression</p> <p>Rappel sur le principe des formules de calcul dans Excel</p> <p>Automatiser la recopie : les références absolues ou relatives</p> <p>Appliquer une formule de calcul conditionnelle</p> <p>Utiliser la fonction de recherche</p> <p>Nommer une cellule</p> <p>Protéger les plages de cellules</p> <p>Créer un graphique</p> <p>Illustrer vos graphiques (étiquettes, légendes, données sources, titres)</p> <p>Modifier le type de graphique</p> <p>Tableaux croisés dynamiques</p> <p>Consolider</p> <p>Astuces et raccourcis</p> <p>Mode plan : grouper, dissocier, masquer, ...</p> |
| <p>Public concerné :</p> <p>Toute personne désireuse de se perfectionner</p> <p>Tout utilisateur d'Excel 2010, Excel 2013 ou Excel 2016</p> | |
| <p>Prérequis :</p> <p>Avoir suivi la formation « Excel débutant » ou disposer d'un niveau de pratique équivalent</p> | |
| <p>Organisation de la formation :</p> <p>Durée : 1 journée soit 7h Horaires : 9h-12h / 14h-18h Rythme : 1 journée en continu</p> <p>Formation Présidentielle en Inter ou en Intra Lieu de la formation : à l'Espace de Coworking Le Vaisseau, rue Albin Haller, Zone de la République 86 000 POITIERS / ou sur le lieu de travail du stagiaire</p> <p>Prix de l'heure : 40 € HT Prix total : 280 € HT</p> | |
| <p>Moyens techniques :</p> <p>Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur.</p> | |
| <p>Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports méthodologiques et théoriques Exercices pratiques de mise en œuvre : entraînement avec des exercices et cas concrets Support de cours papier.</p> | |
| <p>Formateur :</p> <p>Ludvine MANDIN, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un BTS Assistante de Direction, expérience de plus de 19 ans dans le champ de la bureautique et de l'organisation administrative.</p> | |

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.

Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation individuelle.

Formation Power Point niveau « Débutant »

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construire avec méthode et rapidité une présentation Power Point - Créer des présentations attrayantes et soignées - Utiliser des effets dynamiques et animés | <p>Programme :</p> <p>1^{er} jour de formation :</p> <p>Prendre ses repères Description de l'interface (Ruban, Barre d'outils Accès Rapide, etc.) Structure d'un fichier (diaporamas, sections, diapositives) Créer un nouveau diaporama Utilisation des modèles de diaporama</p> <p>Les diapositives Ajouter/supprimer des diapositives Les dispositions de diapositive Regrouper ses diapositives dans des sections Déplacer une diapositive</p> <p>Ajout de contenu standard Les zones réservées Insérer et mettre en forme du texte Insérer et personnaliser des formes/images Utiliser Word Art</p> <p>2^{eme} jour de formation :</p> <p>Aspect des diapositives Utiliser les thèmes de diapositives Ajouter un arrière-plan Créer son thème personnalisé</p> <p>Effets visuels Animer un contenu Personnaliser son animation Le minutage des animations (démarrage, durée, délai) Les transitions entre diapositives Le minutage des transitions</p> <p>Affichage du diaporama Lancement du mode diaporama Création d'un diaporama personnalisé Configurer le diaporama Les autres modes d'affichages Insertion d'en-tête et pied de page Ajout de commentaires</p> <p>Créer son diaporama Identifier les points clés d'une présentation réussie Se poser les bonnes questions Mettre au point son plan Transformer son discours en diapos</p> |
| <p>Public concerné :</p> <p>Tout public n'ayant jamais utilisé ou utilisant très peu le logiciel Powerpoint</p> <p>Novice en traitement de texte ou usager sans formation spécifique</p> | |
| <p>Prérequis :</p> <p>Être initié à l'utilisation d'un ordinateur Connaissance de l'environnement Windows</p> | |
| <p>Organisation de la formation :</p> <p>Durée : 2 journées soit 14h Horaires : 9h-12h / 14h-18h Rythme : 2jours en continu</p> <p>Formation Présidentielle en Inter ou en Intra Lieu de la formation : à l'Espace de Coworking Le Vaisseau, rue Albin Haller, Zone de la République 86 000 POITIERS / ou sur le lieu de travail du stagiaire</p> <p>Prix de l'heure : 40 € HT Prix total : 560 € HT</p> | |
| <p>Moyens techniques :</p> <p>Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur.</p> | |

Méthodes pédagogiques :

Apports méthodologiques et théoriques

Exercices pratiques de mise en œuvre : entraînement avec des exercices et cas concrets

Support de cours papier.

Formateur :

Ludivine MANDIN, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un BTS Assistante de Direction, expérience de plus de 19 ans dans le champ de la bureautique et de l'organisation administrative.

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.

Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation individuelle.

Améliorer la qualité de l'accueil en entreprise

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gagner en efficacité professionnelle dans la relation d'accueil avec le client - Cibler les demandes et attentes des clients pour proposer une solution adéquate et personnalisée - S'adapter à des interlocuteurs variés et adopter un comportement en cohérence avec l'image de l'entreprise - Utiliser les techniques d'accueil (physique et téléphonique), prendre en charge la demande, guider et orienter, informer en direct | <p>Programme :</p> <p>1^{er} jour de formation :</p> <p>Accueillir : rôle et mission</p> <p>Être efficace : L'environnement : Donner une bonne première impression Confiance : réussir le premier contact Présentation : soigner l'image Directivité : comprendre les exigences des clients, savoir diriger</p> <p>Mettre en place une organisation efficace</p> <p>La phrase d'accueil Le répondeur La gestion de l'absence physique</p> <p>Mettre en place une attitude efficace</p> <p>Personnaliser l'accueil du client, le reconnaître Situer son rôle et ses missions Écouter activement et prendre un message précis et adapté aux besoins des destinataires Reformuler Savoir repérer, identifier, orienter un client facile, difficile, mécontent Mettre en attente</p> <p>2^{eme} jour de formation :</p> <p>Finaliser l'entretien</p> <p>Comment prendre congé positivement</p> <p>Savoir comment bien communiquer</p> <p>Prendre conscience de l'importance de la communication : Décliner les formules à employer et à éviter, positiver son discours Être attentif à sa voix, vecteur de qualité d'image Connaître les règles fondamentales débouchant sur une meilleure expression orale : le verbal, le para verbal et le non verbal</p> <p>Mettre en pratique les différents types de questions</p> <p>Découvrir, préciser, compléter, éclaircir la demande du client Reformuler : pourquoi, quand et comment reformuler</p> |
| <p>Public concerné :</p> <p>Toute personne chargée de l'accueil physique et/ou téléphonique dans une entreprise, cabinet, association,...</p> | |
| <p>Prérequis :</p> <p>Aucun prérequis</p> | |
| <p>Organisation de la formation :</p> <p>Durée : 2 journées soit 14h Horaires : 9h-12h / 14h-18h Rythme : 2jours en continu</p> <p>Formation Présidentielle en Inter ou en Intra Lieu de la formation : à l'Espace de Coworking Le Vaisseau, rue Albin Haller, Zone de la République 86 000 POITIERS / ou sur le lieu de travail du stagiaire</p> <p>Prix de l'heure : 45 € HT Prix total : 630 € HT</p> | |

Moyens techniques :

Salle équipée, ordinateur, vidéoprojecteur.

Méthodes pédagogiques :

Apports méthodologiques et théoriques

Exercices pratiques de mise en œuvre : entraînement avec des exercices et cas concrets

Support de cours papier.

Formateur :

Ludivine MANDIN, consultante formatrice, 2L Performance, titulaire d'un BTS Assistante de Direction, expérience de plus de 19 ans dans le champ de la bureautique et de l'organisation administrative.

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée.

Evaluation écrite et orale en fin de formation : questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation individuelle.