
CATALOGUE DES FORMATIONS

ANNEE 2014

AVYCOM

contact@avycom.org

tel : 09 62 03 37 72



Avycom existe depuis 1997 et accompagne depuis 16 ans les entreprises dans leurs projets de formation.

Nos formations se déroulent en Intra cela nous permet :

- D'élaborer les programmes les mieux adaptés à vos besoins
- De réduire les coûts : que vous formiez une ou plusieurs personnes, nous facturons la journée du formateur.
- De vous offrir une grande souplesse, dans l'organisation et l'adaptation en cours de formation.

Nous vous accompagnons dès la mise en place de votre projet :

- Nous définissons ensemble vos besoins
- Nous élaborons ensemble votre projet
- Nous prenons en charge les démarches de demande de financement auprès de votre OPCA
- Nous mettons en place la subrogation avec votre OPCA

Tous les programmes présentés sont adaptables, modifiables, nous recherchons toujours une réponse innovante à vos questionnements et à vos besoins.

Nos Tarifs :

Tous les tarifs incluent les supports pédagogiques.

- Selon la formation à partir de 700 € HT / jour en Intra pour l'ensemble des participants.

Table des matières

Les Langues	3
Comptabilité - Paye - Droit social - Gestion	10
Communication - Vente - commercial	14
Communiquer - Manager - Développement personnel	22
Bureautique	33

Les Nouveautés

COMPRENDRE LES RESEAUX SOCIAUX POUR COMMUNIQUER EFFICACEMENT (<i>GERER L'E-REPUTATION DE VOTRE ENTREPRISE</i>).....	15
VENDRE SES PRESTATIONS <i>COMMENT VENDRE AU NATUREL (UTILISATION DU MODELE SPIN© »)</i>	16
SAVOIR ECRIRE POUR ET SUR LE WEB	17

Les Langues

Anglais

Espagnol

Italien

Russe

Portugais

Portugais du Brésil

Chinois

Japonais

Français langue étrangère (FLE)

Autres ...

Pour chacune des langues, nous vous préparons le programme adéquat avec des professeurs compétents, passionnés, de langue maternelle.

Pour vous aider à définir votre besoin :

- ✓ Nous vous communiquons les différents niveaux d'objectifs.
- ✓ Nous vous joignons des programmes (chaque niveau sera décliné dans toutes les langues).

N'hésitez pas à nous contacter

LES NIVEAUX D'OBJECTIFS

1-FONCTIONNEL

Je voudrais acquérir des connaissances de la langue suffisantes pour communiquer dans un cadre très limité, dans des tâches et situations d'expression et de compréhension orales très simples.

2-FONCTIONNEL + (± 500/1000 MOTS)

Je voudrais obtenir une maîtrise de base de la langue dont on a besoin dans une variété limitée de tâches et situations simples, routinières et familières.

3-INTERMEDIAIRE

Je voudrais gérer des tâches de communication et des situations quotidiennes du domaine professionnel et social très simples.

4-INTERMEDIAIRE (± 1500/2000 MOTS)

Je voudrais être capable de reformuler et de combiner des matières apprises afin de répondre aux besoins de communication et d'apprentissage immédiats. Je désirerais comprendre des informations sur des sujets familiers dans des contextes définis et voudrais engager une conversation suivie avec d'autres personnes sur une variété croissante de sujets généraux.

5-INTERMEDIAIRE SUPERIEUR

Je voudrais, dans une certaine mesure, lancer, suivre et conclure la plupart des tâches de communication quotidiennes pour mes besoins professionnels et personnels.

6-INTERMEDIAIRE SUPERIEUR (± 3000/4000 MOTS)

Je voudrais assimiler les bases de la langue. Je souhaiterais pouvoir communiquer de façon correcte et aisée dans plusieurs contextes professionnels et personnels. Je voudrais être capable de m'exprimer de diverses façons.

7-AVANCE

Je voudrais créer des phrases dans des situations plus complexes, faisant appel à plus de connaissances. Je souhaiterais pouvoir utiliser la langue comme un outil pour me former dans d'autres domaines personnels, académiques et professionnels.

8-AVANCE (± 5000/6000 MOTS)

J'aimerais communiquer de façon efficace et appropriée, même dans des tâches et situations orales complexes, comme diriger une réunion. Je voudrais participer aisément à des conversations du domaine social et professionnel et être à l'aise pour traiter par téléphone un grand nombre de sujets.

9-PROFESSIONNEL

Je voudrais communiquer efficacement avec des publics divers sur un grand nombre de sujets familiers ou nouveaux afin de répondre à mes besoins au niveau personnel, académique ou professionnel, y compris sur des sujets qui nécessitent une certaine expérience du discours en public et de l'écoute critique.

10-PROFESSIONNEL (> 10.000 MOTS)

Je voudrais avoir une maîtrise complète de la langue. Je désirerais comprendre et utiliser virtuellement toutes les structures linguistiques ainsi qu'une gamme de vocabulaire aussi large et développée que celle de la plupart des natifs instruits : communication fluide, appropriée et bien structurée. Je voudrais développer des idées oralement de façon claire et cohérente.

N-NIVEAU LANGUE MATERNELLE

Je voudrais obtenir un niveau de connaissances qui ne peut être différencié de celui d'un natif instruit.

PUBLIC

Tout public -débutant

DUREE : 35-40 heures

PREREQUIS : aucun

OBJECTIF :

L'atteinte de la fin du niveau 2 donne l'autonomie au stagiaire pour faire face à des situations simples de la vie courante ; il pourra comprendre et s'exprimer dans un langage élémentaire.

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

Contenu de chaque chapitre : Un texte, des exercices de compréhension et de la grammaire.

LES STRUCTURES :

Verbe être – to be

Présent progressif, impératif, verbe avoir, prépositions

Next to, in front of

Présent simple

Les jours de la semaine.

Adverbes usuels

Before, after, usually, sometimes..

Pronoms possessifs

Mine, yours,

Imparfait, passé, passé simple- was, were, going to..-,

Verbe causatifs, futur simple, futur progressif –can, want to, have to, would like..-

LES COMPETENCES VISEES PENDANT CE STAGE :

Effectuer des achats.

Demander son chemin et comprendre des indications routières.

Réagir face à des problèmes quotidiens au téléphone.

Fixer un rendez-vous, effectuer des réservations, en proposant différentes options.

Exprimer des regrets, des obligations et des avis.

Donner ou demander des explications (Pourquoi êtes-vous arrivé en retard – Parce que..)

Effectuer des opérations dans une banque (retraits, change, etc.).

ORGANISER UN VOYAGE.

Demander la signification d'un mot ou d'une phrase.

Expliquer le fonctionnement d'un appareil, téléphone, photocopieur ...

Écrire des observations concernant les projets de voyage.

Écrire des indications et des instructions simples.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Motivante, directe et communicative, la méthode repose sur l'oral.

Son approche naturelle et structurée, dirigée par les formateurs de langue maternelle, vous propose de nombreuses activités qui vous prépareront à communiquer en toute confiance dans les situations réelles.

Uniquement dispensée dans la langue d'apprentissage, votre formation vous permettra, dès le départ, de penser, parler, lire et écrire dans votre nouvelle langue.

Travail personnel (exercices écrits, lecture de documents, préparations de thèmes de discussions)

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation, exercices.

PUBLIC

Tout public -ayant acquis le niveau 1-2

DUREE : 35-40 heures

PREREQUIS : aucun

OBJECTIF :

L'atteinte de la fin du niveau 4 donne l'autonomie au stagiaire pour exploiter et utiliser la majorité des structures grammaticales de base, et ainsi, communiquer dans un langage opérationnel –comprendre et s'exprimer oralement

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

Contenu de chaque chapitre : Un texte, des exercices de compréhension et de la grammaire.

LES STRUCTURES :

Passé progressif, comparatif, superlatif, present perfect
Verbes irréguliers -, for/since/ago/ may - probabilité-, ever, never, yet, already.
Present perfect progressif, forme passive, causatif, pronoms réfléchis, conditionnel
Would, could, feel like, forme indirecte, plus que parfait, futur progressif, wish, subjonctif.

PARMI LES COMPETENCES VISEES PENDANT CE STAGE :

Tenir une conversation simple, participer à une discussion.
Acheter des articles techniques et être en mesure de les décrire.
Expliquer un procédé industriel simple.
Soutenir une discussion et expliquer ce dont on a besoin en fonction d'un projet.
Discuter la qualité d'un service rendu.
Effectuer des transactions financières simples.
Établir un contact et donner un conseil.
Exprimer une hypothèse et ses conséquences.
Faire face à une mauvaise connexion au téléphone et demander l'aide d'une standardiste.
Louer (une voiture ou un appartement par exemple).
Organiser un contact par téléphone (réunion, rendez -vous ...)
Réagir face à des problèmes quotidiens au téléphone.
Régler des formalités (visas, douane...)
Écrire une lettre d'invitation et de remerciements.
Écrire un rapport simple, une lettre amicale.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Motivante, directe et communicative, la méthode repose sur l'oral.
Son approche naturelle et structurée, dirigée par les formateurs de langue maternelle, vous propose de nombreuses activités qui vous prépareront à communiquer en toute confiance dans les situations réelles.
Uniquement dispensée dans la langue d'apprentissage, votre formation vous permettra, dès le départ, de penser, parler, lire et écrire dans votre nouvelle langue.
Travail personnel (exercices écrits, lecture de documents, préparations de thèmes de discussions)

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation, exercices.

PUBLIC

Tout public -ayant acquis le niveau 3-4

DUREE : 50-60 heures

PREREQUIS : aucun

OBJECTIF :

L'atteinte de la fin du niveau 6 donne l'autonomie au stagiaire pour faire face à la majorité des situations professionnelles rencontrées – présentations, négociation....

Il permet d'exploiter directement l'ensemble des fondements de la langue anglaise, ainsi que beaucoup d'expressions idiomatiques usuelles et professionnelles.

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

LES STRUCTURES :

l'ensemble des points de grammaire sont passés en revue, les temps du présent, passé, et futur – simple, progressif, composé, immédiat, imparfait, le conditionnel, le subjonctif, la forme passive, indirecte, le causatif, le comparatif, le superlatif, les pronoms possessifs, réfléchis, les probabilités, les verbes irréguliers.....

Ils seront pratiqués sous forme de jeux de rôle ou d'après des textes sur lesquels le stagiaire devra faire un résumé et donner son point de vue.

La mise en situation – études de cas dans l'anglais des affaires – permettra d'enrichir le vocabulaire professionnel et courant.

PAMI LES COMPÉTENCES VISEES PENDANT CE STAGE :

Participer à la plupart des conversations, y compris celles incluant plusieurs personnes s'exprimant dans leur langue maternelle.

Faire face à la majorité des situations professionnelles.

Décrire un procédé technique.

Discuter d'un projet et exposer ses exigences.

Mener une conversation téléphonique suivie.

Organiser un événement par téléphone (réunion, rencontre ...)

Exprimer des opinions et défendre des idées dans une discussion.

Suivre le sens général d'une réunion et intervenir pour demander des explications.

Comprendre des documents écrits assez complexes concernant son domaine d'activité.

Saisir les points principaux d'un article de presse sans difficulté.

Rédiger des lettres et des mémos sans supervision.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Motivante, directe et communicative, la méthode repose sur l'oral.

Son approche naturelle et structurée, dirigée par les formateurs de langue maternelle, vous propose de nombreuses activités qui vous prépareront à communiquer en toute confiance dans les situations réelles.

Uniquement dispensée dans la langue d'apprentissage, votre formation vous permettra, dès le départ, de penser, parler, lire et écrire dans votre nouvelle langue.

Travail personnel (exercices écrits, lecture de documents, préparations de thèmes de discussions)

EVALUATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation, exercices.

FRANÇAIS LANGUE ETRANGERE

PUBLIC

tout public de langue maternelle étrangère

DUREE : 40 - 50 heures selon objectif

PREREQUIS : aucun

OBJECTIF :

Perfectionnement de la langue à l'oral comme à l'écrit

Réviser les structures grammaticales

Enrichir le lexique courant et professionnel

Utiliser les connaissances en situations courantes et professionnelles

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

INTRODUCTION

Evaluation des connaissances (lecture et écriture)
Analyse des besoins

EXPRESSION ECRITE

La base de la phrase : le verbe
Orthographe : les différents accords (genre, nombre, etc...)

EXPRESSION ORAL

Acquisition et enrichissement du vocabulaire et des expressions idiomatiques
Application des différentes tournures et formules selon les circonstances ;
Commerciales
Politesse
Téléphone...
La prononciation ; les genres ; les nombres
La construction de la phrase ; coordination ; subordination.
Emploi des modes
Concordance des temps

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Motivante, directe et communicative, la méthode repose sur l'oral.
Son approche naturelle et structurée, dirigée par les formateurs de langue maternelle, vous propose de nombreuses activités qui vous prépareront à communiquer en toute confiance dans les situations réelles.
Uniquement dispensée dans la langue d'apprentissage, votre formation vous permettra, dès le départ, de penser, parler, lire et écrire dans votre nouvelle langue.
Travail personnel (exercices écrits, lecture de documents, préparations de thèmes de discussions)

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation, exercices.

Comptabilité - Paye - Droit social - Gestion

COMPRENDRE SON BILAN ET LES BASES DU DROIT SOCIAL

PUBLIC :

Comptable unique

Chef Comptable

DUREE : 2-3 jours

PREREQUIS : bases de comptabilité

OBJECTIFS :

-Maîtriser les techniques afin de pouvoir se comprendre avec son expert-comptable

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

TENUE DE LA COMPTABILITE

Principe de la comptabilité à partie double
Notion de débit / crédit
Emplois / Ressources - Produits et charges
Les écritures courantes : achats - ventes – TVA
Les écritures d'inventaire
Pointage et justification des comptes

COMPOSITION DES DOCUMENTS DE SYNTHESES

Classement de l'actif et du passif
Le compte de résultat : charges et produits
Les différents niveaux de résultats

COMPTABILITE ET LEGISLATION

Le droit fiscal : déclaration - règlement - réglementation

DROIT SOCIAL

Les Bases du droit du travail : Contrat de travail - déclarations sociales- formations

LECTURE ET ANALYSE DU BILAN

Liaisons entre compte de résultat et bilan

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques – exercices pratiques – échanges d'expériences – mise en situation

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation

PUBLIC :	OBJECTIFS :
<i>Comptable unique</i>	- <i>Maîtriser le traitement de la paie dans son intégralité</i>
<i>Collaborateur du service paie</i>	- <i>Etablir les déclarations sociales</i>
<i>Chef comptable</i>	- <i>Participer à la comptabilisation</i>
DUREE : 2-3 jours	- <i>Définir les indicateurs essentiels en matière de frais de personnel</i>
PREREQUIS : Notions de droit social	- <i>Savoir expliquer à tout salarié les rubriques, d'une fiche de paie</i>

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

LES ELEMENTS CONSTITUTIFS DE LA PAIE

Présentation des zones de la fiche de paie
Mentions obligatoires – facultatives et interdites

LES COMPOSANTS DE LA REMUNERATION

Maîtriser la législation relative aux :
Heures supplémentaires
Avantages en nature
Retenues pour absence
Congés payés
Jours fériés

LES CHARGES SOCIALES

Définir les bases – les taux – les tranches
Pratiquer la proratisation du plafond
Connaître les exonérations et allègements en matière de cotisations
Maîtriser les règles relatives à la garantie minimale de point

LES DECLARATIONS

Etablir les bordereaux URSSAF – Assedic – Retraite complémentaire
Réaliser la DADS
Participer à l'élaboration des déclarations fiscales des taxes assises sur les salaires

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques – exercices pratiques – échanges d'expériences – mise en situation

EVALUATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation

TENUE DE LA COMPTABILITE DE PME

PUBLIC :	OBJECTIFS :
<i>Comptable unique</i>	<i>-Conforter et compléter les connaissances de base</i>
<i>Collaborateur du service comptable</i>	<i>-Maîtriser l'ensemble des techniques permettant de réaliser le bilan et le compte de résultat</i>
DUREE : 2-3 jours	<i>-Intégrer les principaux paramètres de la fiscalité</i>
PREREQUIS : connaissances comptables	<i>-Réaliser la liasse fiscale</i>

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

RAPPEL DES BASES DU DROIT COMPTABLE

- Connaître les principes comptables
- Connaître les règles fiscales induisant des obligations comptables

EXAMINER LES OPERATIONS COMPTABLES COMPLEXES

- Maîtriser les opérations courantes et justifier les comptes
- Organiser les travaux d'inventaire
 - Immobilisations et amortissements
 - Provisions
 - Stocks et dépréciations
 - Cutt off
 - Opérations particulières

CONNAITRE L'ESSENTIEL DES REGLES FISCALES

- Réviser et retraiter les informations comptables en relation avec les règles fiscales
- Procéder aux réintégrations et déductions
- Calculer l'impôt
- Etablir la liasse fiscale et annexe

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Analyse des situations individuelles et conseils subséquents

EVALUTATION DES ACQUIS

- Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation

Communication - Vente - commercial

COMPRENDRE LES RESEAUX SOCIAUX POUR COMMUNIQUER EFFICACEMENT

GERER L'E-REPUTATION DE VOTRE ENTREPRISE

PUBLIC	OBJECTIF :
Ensemble du personnel	- <i>Connaître et comprendre les différents réseaux sociaux</i>
DUREE : 1-2 jours	- <i>Améliorer l'efficacité de votre communication sur les réseaux sociaux</i>
PREREQUIS : être familiarisé avec le WEB	- <i>Trouver des idées concrètes pour animer votre page Facebook, votre compte Twitter, votre présence sur LinkedIn</i>
	- <i>Définir une stratégie efficace et rentable sur les réseaux sociaux</i>

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

PRESENTATION GENERALE DES MEDIAS SOCIAUX – CONTEXTE – LES EVOLUTIONS DU WEB PANORAMA DES DIFFERENTS RESEAUX SOCIAUX – FONCTIONNEMENT GENERAL

Les réseaux sociaux professionnels
Les réseaux sociaux personnels
Les réseaux sociaux généralistes
Les réseaux sociaux spécialisés
Les médias sociaux

Bonnes pratiques d'animation des réseaux sociaux : Contenu, Timing et fréquences.

STRATEGIE SUR LES RESEAUX SOCIAUX

Pour quelle utilisation ?
Quel type d'entreprise ?
Pertinence et rentabilité ?
Adapter sa communication
Mise en œuvre d'une stratégie long terme

TWITTER

Créer son compte et sa page
Paramétrer, optimiser et utiliser son compte

VIIDEO / LINKEDIN

Créer son compte et sa page
Paramétrer, optimiser et utiliser son compte

ETHIQUE ET BONNES PRATIQUES

Règles de bonne conduite

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Méthode active et participative : apports théoriques alternés avec des exercices pratiques
Conseils personnalisés et remise d'un dossier de support
Mise en place et paramétrage d'outil d'aide à la gestion de présence sur les médias sociaux.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests.

VENDRE SES PRESTATIONS

COMMENT VENDRE AU NATUREL (UTILISATION DU MODELE « SPIN© »)

PUBLIC :

Les vendeurs

Les dirigeants de TPE - PME

Toute personne en contact avec les clients

DUREE : 1 jour

PREREQUIS : aucun

OBJECTIFS :

-Renforcer son efficacité personnelle par une compétence commerciale

-Instaurer un état d'esprit tourné vers le client

-Améliorer sa technique en repérant et modifiant ses automatismes de ventes.

-Renforcer son assurance en exploitant ses ressources

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

COMMENT « BRISER LA GLACE »

Le vendeur doit savoir créer une première impression positive à l'égard de son client. Ceci est déterminant dans la construction de la relation et l'établissement de la crédibilité

COMMENT APPROFONDIR LES POTENTIALITES DE VENTE

Au cours de cette étape, vous allez apprendre à interroger votre interlocuteur et lui faire décrire situation.

VALORISER, CREDIBILISER ET PERSONNALISER SES ARGUMENTS

Prendre conscience que l'avantage est toujours tourné vers le client

Rallier plus facilement vos interlocuteurs à votre cause

Apprendre à résister à la tentation de dire tout

Choisir les caractéristiques de votre produit qui correspond aux besoins du client, ceux qui répondent précisément à la problématique découverte lors du questionnement.

GRACE A LA METHODE « SPIN© »

Amener le client à se rendre compte qu'il a des besoins

Comment accélérer la prise de conscience et de décision chez le client et quelle attitude adopter pour obtenir une décision ?

CONCLURE VOTRE ENTRETIEN DE VENTE AVEC LA « TECHNIQUE DU SANDWICH »

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Mode interactif et flexible autour des cas réels apportés par les participants.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation

SAVOIR ECRIRE POUR ET SUR LE WEB

PUBLIC

Toute personne amené à écrire sur le

WEB : journaliste, éditeurs, rédacteur

DUREE : 2-3 jours

PREREQUIS : avoir des connaissances en rédactionnel

Pratique aisée du web

OBJECTIF :

-Appliquer les principes de rédaction pour une lecture sur écran

- Adapter un contenu éditorial pour une écriture en ligne

-Savoir passer du papier au web

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

LES REGLES DE BASE DE LA REDACTION PROFESSIONNELLE

Choisir un vocabulaire courant, des mots précis, concrets

Savoir construire ses phrases pour une efficacité maximum, faire des phrases courtes

Savoir utiliser les mots de liaison, la ponctuation

Organiser le contenu

Utiliser les techniques journalistiques : brève, interview, reportage

Reconnaître ses lecteurs pour produire une information pertinente.

LA PREPARATION DE L'ECRIT : LES SPECIFICITES DU WEB

Apprendre à produire des contenus adaptés à la lecture sur écran, en connaître les caractéristiques.

Définir, les critères pour faciliter la navigation sur un site et **améliorer la lecture des textes**

Utiliser au mieux : le **graphisme, les couleurs, la police**

Créer des liens hypertextes

Travailler sur le référencement

Bien travailler sa page d'accueil

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Analyse de traitements éditoriaux, exercices d'écriture, adaptation d'articles

La formation est à la fois théorique et pratique

La démarche permet aux participants de s'auto-évaluer en permanence.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation.

PUBLIC : <i>Toute personne en contact avec le public</i>	OBJECTIFS : <i>-Faciliter la relation dans la situation d'accueil avec le public en développant des comportements adaptés</i>
DUREE : 2-3 jours	<i>-S'entraîner aux techniques de communication</i>
PREREQUIS : aucun	<i>-Donner une bonne image de marque du service</i> <i>-Acquérir des outils de gestion des situations délicates</i>

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

FONCTION D'ACCUEIL ET IMAGE

Représentation de la fonction « accueil » : ce qu'est pour chacun un accueil « réussi » et un accueil « insatisfaisant »
En quoi cette fonction accueil a-t-elle une incidence sur l'image de marque de l'institution

LES CONDITIONS PREALABLES A UN ACCUEIL FAVORABLE

La carte de mon adaptation à l'environnement
Connaissance de soi et des autres : les comportements – les croyances et « a priori » aidant ou limitant dans la situation d'accueil

LA COMMUNICATION NON-VERBALE DANS L'ACCUEIL PHYSIQUE

Les gestes – les mimiques – les postures
Les effets de cette communication non-verbale : les informations transmises – les réactions de l'interlocuteur
Comment utiliser au mieux ces messages non-verbaux ?
La reformulation non-verbale ou synchronisation

LA COMMUNICATION VERBALE DANS L'ACCUEIL PHYSIQUE

Description des attitudes de Porter et réactions induites chez l'interlocuteur
Choisir les attitudes adéquates à la fonction d'accueil
Ecoute active : questions et reformulation
Le langage : langage de précision – langage d'induction
Les expressions à éviter

ENTRAÎNEMENT A L'ACCUEIL EN FACE A FACE

Comment prendre contact
Comment recueillir l'information
Comment faire comprendre une information
Comment orienter avec précision – faire patienter – refuser poliment...

GESTIONS DES SITUATIONS DIFFICILES

Gérer et désamorcer l'agressivité, l'impatience et l'anxiété des personnes
Repérer les indicateurs de tension et désamorcer les situations délicates
Répondre aux objections
Entraînement à la gestion des situations d'accueil délicates

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Auto-diagnostic à partir des questionnaires - Exercices de découverte - Simulations - jeux de rôle avec utilisation de la vidéo

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation

VENTE EN BOUTIQUE - GERER LA RELATION CLIENT

PUBLIC :

Vendeurs
Dirigeants de Magasin

DUREE : 2-3 jours

PREREQUIS : aucun

OBJECTIFS :

-Pour les vendeurs : faire le point avec chaque vendeur sur la situation qui lui pose le plus de difficultés et l'aider à trouver une solution personnelle et adaptée à ses difficultés.

-Pour le dirigeant : faire un point plus approfondi sur ses valeurs, ses limites, son positionnement, de façon à avoir une vision claire pour pouvoir, ensuite, transmettre à son équipe.

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

DEFINIR SON OFFRE

Les valeurs : ce qui est important pour nous
ce en quoi nous croyons

Les limites : ce que nous acceptons, ce que nous n'acceptons pas.

DEVENIR UN AUDITEUR ACTIF: MOBILISER SON ECOUTE

Comment réduire incertitudes, quiproquos, et malentendus

Etablir un rapport de confiance

Aller au-devant de l'information verbale

Identifier les obstacles

Observer les informations non-verbales

DEVELOPPER SON ASSERTIVITE

L'attitude assertive : ses conséquences

Reconnaître les jeux psychologiques.

Eviter « d'entrer dans le jeu ».

La gestion des situations difficiles

Répondre aux objections

Faire face aux critiques : justifiés – injustifiées – vagues

La dialectique

PRENDRE DU REcul :

Reconsidérer la situation.

APPLICATIONS PRATIQUES

Mise en place de situation permettant de pratiquer les techniques proposées

Echanges et conseils de l'animateur

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Travaux de réflexion en sous-groupes à partir des expériences des participants

Apports d'outils et de techniques

Apports méthodologiques basés sur des exemples concrets

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation

TECHNIQUES COMMERCIALES ET DE COMMERCIALISATION

PUBLIC :

Les commerciaux
Vendeurs

OBJECTIFS :

-Renforcer son efficacité personnelle par une compétence commerciale

-Instaurer un état d'esprit tourné vers le client

DUREE : 1 jour

-Améliorer sa technique en repérant et modifiant ses automatismes de ventes.

PREREQUIS : aucun

-Renforcer son assurance en exploitant ses ressources

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

COMMENT « BRISER LA GLACE »

Le vendeur doit savoir créer une première impression positive à l'égard de son client. Ceci est déterminant dans la construction de la relation et l'établissement de la crédibilité

COMMENT APPROFONDIR LES POTENTIALITES DE L'OFFRE

Au cours de cette étape, vous allez décrire l'offre (produit et service) et rendre les éléments crédibles et séduisants (description des éléments de l'offre, matérialisation, crédibilisation,.....)

VALORISER, CREDIBILISER ET PERSONNALISER SES ARGUMENTS

Prendre conscience que l'avantage est toujours tourné vers le client

Rallier plus facilement vos interlocuteurs à votre cause

Apprendre à résister à la tentation de dire tout ce que vous savez faire en tant que vendeur

Choisir les caractéristiques de votre produit apportant les meilleurs bénéfices, ceux qui répondent précisément à la problématique découverte lors du questionnement

MOTIVER POUR ACCELERER LES DECISIONS

Comment accélérer la prise de conscience et de décision chez le client et quelle attitude adopter pour obtenir une décision ?

GERER HARMONIEUSEMENT LES OBJECTIONS

Connaître les objections usuelles ou réflexes

Quand et comment y répondre efficacement ?

Analyse et pertinence des objections

La position à adopter

CONCLURE DE FAÇON RATIONNELLE

Les différentes manières de conclure

Démystifier l'acte d'achat

Utilisation de la conclusion par bilan

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Mode interactif et flexible autour des cas réels apportés par les participants.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation

LE TELEPHONE COMMERCIAL

PUBLIC

Toutes les personnes chargées de l'accueil et de la prise en charge des appels téléphoniques,

Et / ou chargées d'entretenir des relations commerciales par téléphone

DUREE : 2 jours

PREREQUIS : aucun

OBJECTIF :

- *Mieux comprendre les interlocuteurs (les écouter et les mettre dans de bonnes conditions psychologiques)*

- *Apprécier l'importance de leur comportement au téléphone pour l'image et l'impact des services offerts par l'entreprise,*

- *Améliorer l'efficacité en réception et émission d'appels,*

- *Mener efficacement différentes situations d'appels et gérer les situations difficiles*

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

TECHNIQUE DE BASE DE LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

Les mécanismes de la communication
Avantages et inconvénients du téléphone
La puissance des mots
Expressions, mots à utiliser, à éviter
Importance de la voix, rythme, ton
Attitude physique, sourire, articulation, respiration

LES DIFFERENTES PHASES D'UNE COMMUNICATION

L'accueil - La prise en charge
Assurer la continuité
L'initiative commerciale
Structurer son entretien
Conclure efficacement
Prendre congé

LE CLIENT ET SA DEMANDE

Détecter les besoins et les attentes
Comprendre et prendre en charge la demande
Gérer les réclamations et les conflits éventuels, les principaux obstacles et la manière de les surmonter, la perception, les interférences
Répondre aux besoins de son interlocuteur avec courtoisie et efficacité

CONVAINCRE ET FIDELISER

Techniques d'argumentation
Comment transformer une demande de renseignement en « acte de vente »
Créer un climat positif face à différentes situations de communication
Gérer l'agressivité et l'art de conclure

LES DIFFERENTS TYPES D'APPELS (ENTRAINEMENT ET ANALYSE)

La demande d'information - La réclamation - Les renseignements

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

La formation est à la fois théorique et pratique. Les apports théoriques seront illustrés par des jeux de rôles enregistrés, reflets d'expériences vécues, d'application en réel sur les postes de travail. Cette démarche permettra aux participants de s'auto-évaluer en permanence. A la fin de l'action, les objectifs individuels de progrès seront fixés par chaque participant.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation

Communiquer-Manager-Développement personnel

PUBLIC	OBJECTIF :
<i>Dirigeants</i>	<i>-Se situer en tant que manager</i>
<i>Responsables</i>	<i>-Connaître son style de management et savoir s'adapter à la situation</i>
DUREE : 2-3 jours	-Comprendre le fonctionnement d'un groupe - d'une équipe
PREREQUIS : diriger une équipe	-Développer la mobilisation et l'efficacité de l'équipe

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

SE SITUER EN TANT QUE MANAGER

Les missions et rôles du manager, les compétences nécessaires

CONNAITRE SON STYLE DE MANAGEMENT ET SAVOIR L'ADAPTER A LA SITUATION

Les styles de management personnel

Le management situationnel

L'adaptation du style de management à la situation et aux besoins de l'équipe, des collaborateurs

Les niveaux d'autonomie : le style de management au service des compétences et des motivations

COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT D'UN GROUPE - D'UNE EQUIPE

La différence entre agrégat - groupe et équipe,

Les phénomènes de groupe - les étapes de la constitution d'une équipe

Comprendre les besoins d'une équipe

Etablir le diagnostic du fonctionnement interne et externe de son équipe

DEVELOPPER LA MOBILISATION ET L'EFFICACITE DE SON EQUIPE

Déterminer les enjeux et les priorités d'action par rapport au diagnostic réalisé

Structurer l'équipe : définir les missions - les postes et les fonctions

Mettre en place les circuits d'information et les gérer

Développer la communication et la coopération d'équipe

Fédérer l'équipe autour d'un projet commun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Travaux de réflexion en sous-groupes à partir des expériences des participants

Auto diagnostic

Apports d'outils et de techniques, mises en application sur des études de cas tirés de l'expérience des participants

Apports méthodologiques basés sur des exemples concrets

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation

DELEGUER, MOTIVER SON EQUIPE

PUBLIC	OBJECTIF :
<i>Dirigeants</i>	<i>-Donner des outils pour mieux comprendre les attitudes</i>
<i>Responsables</i>	<i>-Rendre l'équipe plus performante</i>
DUREE : 2 jours	<i>-Eviter les conflits</i>
PREREQUIS : diriger une équipe	<i>-Développer son assertivité, ses qualités de leader.</i>

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

COMMUNICATION – APPROCHE RATIONNELLE

Schéma – Iceberg
Expression – Ecoute – Observation – Compréhension – Reformulation
Réussite : deux qualités fondamentales
Soi et les autres : Perception – Préjugés – Jugement de valeur
Barrières / Solutions

L'ANIMATION

Définition du rôle de responsable : influence / autorité
Qualités d'un leader : points forts
L'équipe performante : les conditions à remplir
Les signes de reconnaissance ou comment stimuler son équipe
Techniques d'animation : gestion des petits conflits de la vie de tous les jours
Les attitudes : Fuite – Agressivité – Manipulation – Affirmation

LA MOTIVATION

Les besoins fondamentaux
Comment générer dynamisme et synergie
Règles fondamentales à respecter pour motiver

LA DELEGATION

Savoir déléguer – Passer de vrais contrats
Pourquoi ? Quoi ? A qui ? Comment ?

LE GROUPE

Constitution
Qualités de l'animateur
Les attitudes de Porter
Savoir Etre – Savoir Faire
Gérer les conflits

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Chaque participant définit dès le début du stage son objectif personnel.
Chacun intervient de façon active grâce à des jeux de rôles et exercices pratiques

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation

CONDUITE DE REUNION ET TRAVAIL DE GROUPE

PUBLIC

Ensemble du personnel

DUREE : 3 jours

PREREQUIS : aucun

OBJECTIF :

-Conduire une réunion en fonction d'objectifs déterminés

-Animer un groupe de travail pour assurer sa production

-Participer en apportant ses arguments et en facilitant le travail du groupe.

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

LA PREPARATION D'UNE REUNION

Organisation matérielle

Définition des objectifs

LES DIFFERENTS TYPES DE REUNION

Réunion discussion

Réunion de résolution de problèmes

Réunion prise de décision

LE ROLE DU CONDUCTEUR DE REUNION

Comment distribuer la parole

Faire taire

Faire participer l'ensemble du groupe

Recueillir les opinions

LES DIFFERENTES PHASES D'UNE REUNION

Structure

LA GESTION DES PHENOMENES DE GROUPE

Leadership

Conflits

OPTIMISATION DES COMPETENCES DE L'ANIMATEUR DE GROUPE

Ecoute / reformulation

Capacité à synthétiser

Prise de notes

La prise de décision.

ANIMATION DE SOUS-GROUPE DE TRAVAIL

Rôle des rapporteurs

Synthèse de l'animateur

TRAVAIL EN GROUPE ET DEMOCRATIE

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Elle est active, l'utilisation de caméra pour enregistrer les réunions et les jeux de rôle facilite l'analyse et la compréhension de ce qui a été vécu « en situation ». L'Analyse Transactionnelle et la PNL sont des outils qui aideront à comprendre les mécanismes psychologiques en jeu dans un travail de groupe.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation.

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

PUBLIC	OBJECTIF :
Manager	<i>-Savoir préparer une intervention en contexte professionnel et créer les supports visuels utiles</i>
DUREE : 3 jours	<i>-Maîtriser le trac, le débit de parole, les silences, la gestuelle, le regard</i>
PREREQUIS : aucun	<i>-S'entraîner au cours d'exercices filmés et évaluer les points forts et les points à améliorer</i>
	<i>-Savoir s'adapter à l'auditoire : convaincre, répondre aux questions</i>

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

Maîtriser le trac : les fonctions positives du trac – comment éviter le trac
L'importance des messages non-verbaux dans la communication
Les techniques d'élocution : articulation – poser la voix – le rythme – les intonations – les silences
Le contact avec l'auditoire : l'importance du regard
La respiration : décontraction et effet sur le corps – la parole – la pensée

SAVOIR METTRE EN SCENE SA PRESENTATION

Théâtre et communication
Faire vivre son discours et capter l'attention
Ponctuer son discours avec la gestuelle
Occuper l'espace

STRUCTURER SON INTERVENTION

Rechercher les idées – dégager les axes principaux
Choisir un plan adapté au sujet et au contexte
Construire son discours autour de messages-clés – les articuler de façon logique
Choisir les exemples et anecdotes pour illustrer le discours
Méthodes de préparation de son intervention

CREER DES SUPPORTS VISUELS EFFICACES

Caractéristique d'une bonne schématisation
Choisir le graphique adapté au message
Les règles à respecter pour le texte
Le choix des mots-clés : impact de la formule

ARGUMENTER ET DEBATTRE

Choisir un style de communication adapté à l'auditoire
Savoir impliquer l'auditoire
Savoir lancer et gérer un débat : se rendre disponible aux questions – répondre aux questions

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Réflexion en sous-groupes et apports théoriques
Exercices d'entraînement à l'expression
Simulations d'exposés filmés et analysés pour la mise en évidence des points forts et des points à améliorer.
Conseils personnalisés

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation.

COMMUNIQUER EFFICACEMENT EN MILIEU PROFESSIONNEL

PUBLIC

Ensemble du personnel

DUREE : 2 jours

PREREQUIS : aucun

OBJECTIF :

-Comprendre les mécanismes en jeu dans la communication

-Communiquer avec efficacité en situation professionnelle.

-Connaissance de soi-même, acquisition d'un savoir, acquisition d'un savoir-faire, acquisition d'un savoir être.

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

CONNAISSANCE DE SOI-MEME :

Auto-diagnostic, évaluation des capacités et des difficultés
(trempin indispensable pour démarrer la progression)

ACQUISITION D'UN SAVOIR :

Acquisition de connaissances : notions théoriques portant sur :
Les difficultés propres à toute communication
Les facteurs de facilitation

ACQUISITION D'UN SAVOIR-FAIRE

Acquisition de techniques : travail sur le message
Composition, présentation, maîtrise de la langue, style

ACQUISITION D'UN SAVOIR ETRE

Acquisition d'un comportement : travail sur l'écoute active favorisant l'adaptation émetteur-récepteur sans laquelle la communication ne passe pas.

SENSIBILISATION AUX MECANISMES DE LA COMMUNICATION

Les caractéristiques propres à toute communication humaine :
Relativité de nos perceptions
Importance du conditionnement (cadre de référence et connotations)
Réception subjective : déperdition, déformation, addition (écrits, filtres, interférences)

APPORTS THEORIQUES

Schéma et explications
Les six facteurs de la communication
Les trois formes de communication
Les obstacles - physiques et physiologiques

ENTRAINEMENT A UNE TRANSMISSION EFFICACE

Définition du sujet et de l'objectif
Organisation, structure, présentation, élaboration et utilisation de support visuel
Langage non verbal : regard, voix : respiration, articulation, volume, débit, intonation
Langage du corps : apparence et tenue vestimentaire, attitudes, gestes, mouvements, expressions
Interaction émetteur-récepteur : la communication implique une relation interpersonnelle
Etude de l'attitude, des préjugés, émotions, rapports de force, etc.
Ecoute active, utilisation du feed-back, reformulation, etc.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Chaque participant définit dès le début du stage son objectif personnel.
Chacun intervient de façon active grâce à des jeux de rôles et exercices pratiques

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation

PUBLIC

Toute personne qui regrette souvent que les journées n'aient que 24 heures.

DUREE : 2 jours

PREREQUIS : aucun

OBJECTIF :

-Organiser son temps en fonction de son rôle et de ses priorités

-Anticiper et planifier ses activités

-Organiser son agenda

-Optimiser les moyens de communication pour plus de rapidité et d'efficacité.

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

EVALUER SON EMPLOI DU TEMPS EN FONCTION DE SON RÔLE

Analyser son emploi du temps de manière critique

Déterminer ses points forts et ses points à améliorer

CLARIFIER ET GERER SES PRIORITES

Définir les niveaux de priorités : personnels, professionnels

Hiérarchiser ses priorités : distinguer l'urgent de l'important

PLANIFIER A COURT, MOYEN ET LONG TERMES

Concevoir et savoir utiliser un agenda comme outil de son organisation personnelle

DELEGUER POUR DEGAGER DU TEMPS

Distinguer le déléguable et le non déléguable

Identifier les principaux obstacles à la délégation

Choisir les délégataires et les préparer

GERER SON TEMPS DANS LES RELATIONS PROFESSIONNELLES

Savoir dire « non »

S'ENGAGER DANS UN CONTRAT DE CHANGEMENT REALISTE

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

La formation est à la fois théorique et pratique.

Les apports théoriques seront illustrés par des jeux de rôles, reflets d'expériences vécues, et d'application en réel sur les postes de travail.

Cette démarche permettra aux participants de s'auto-évaluer en permanence.

A la fin de l'action, les objectifs individuels de progrès seront fixés par chaque participant.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM, fiche d'évaluation

EFFICACITE ET ORGANISATION PERSONNELLES

FAIRE DE SON STRESS UN ALLIE EN GERANT SON CAPITAL TEMPS

PUBLIC

Ensemble du personnel

DUREE : 3 jours

PREREQUIS : aucun

OBJECTIF :

-S'organiser efficacement : objectifs, priorités, gestion des imprévus

-Développer son efficacité dans ses contacts, son travail, son courrier

-Mieux gérer les difficultés en prenant du recul

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

AUTO-BILAN

Tests personnels d'efficacité

Causes – Manifestations - Conséquences du stress

CONTROLLER LA REALITE DE FAÇON JUSTE

Reconnaître : Ses points forts - Ses qualités - Ses points à améliorer

Repérer son mode de fonctionnement (rôle des « croyances » - Degré d'influence de l'environnement)

CESSER DE « SE PRENDRE LA TETE » OU DE « TOURNER EN ROND » !

Relativiser la prise de décision

S'organiser efficacement et optimiser son « capital temps » : Objectifs – Priorités - Gestion des imprévus

PREVENIR L'ÉPUISEMENT OU « ENTRETENIR SON VEHICULE »

Gérer les baisses d'énergie et respecter les rythmes propres à chacun

Faire cohabiter son projet professionnel et son projet de vie

CAS PARTICULIERS : ETRE EFFICACE

Dans son travail personnel

Avec son équipe

Dans ses lectures

Dans ses déplacements

Dans ses contacts

Sans ses entretiens téléphoniques

Dans son courrier, etc...

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Méthode active et participative : apports théoriques alternés avec des exercices pratiques

Conseils personnalisés et remise d'un dossier de support

Mise en place d'un plan d'action

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests.

INITIATION A LA PNL *Programmation Neuro-Linguistique*

PUBLIC

Ensemble du personnel

DUREE : 2X2 jours

PREREQUIS : aucun

OBJECTIF :

-Disposer d'outils de communication efficaces

-Découvrir les processus mentaux de traitement de l'information

-Mieux utiliser ses ressources personnelles

-Favoriser la réalisation des objectifs personnels et professionnels

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

La PNL est un modèle qui propose un ensemble de techniques de communication et de changement. Elle respecte la personnalité de chacun. Elle offre aux individus des moyens afin d'élargir les possibilités de choix.

PHILOSOPHIE DE LA PNL

Les principes de base de la PNL

Postulat de ressources

Concept du meilleur choix

LA CONSTRUCTION DE LA REALITE

Les filtres mis en place

Caractéristiques de ces filtres

De la perception au comportement

Les niveaux logiques de la pensée et du changement

ETABLIR UNE RELATION QUI FAVORISE LA COMMUNICATION

Utilité de l'adaptation à l'interlocuteur

Observation et calibration

La synchronisation non-verbale : posture - voix. ..

La synchronisation verbale: canaux sensoriels. ..

Ecoute active et reformulation

FIXER DES OBJECTIFS MOTIVANTS ET ATTEIGNABLES

Les critères de définition d'un objectif atteignable

Stratégie pour atteindre l'objectif

Questionnement utile pour la définition d'un objectif motivant,

Mise en œuvre de ces questions et critères sur des objectifs personnels et professionnels

des participants.

L'OPTIMISATION DES POTENTIELS

La notion de ressources

Découvrir et développer ses ressources

Gérer ses émotions et ses états internes en fonction des situations

LE LANGAGE : DE LA REALITE AU LANGAGE

Perception et représentation de la réalité

Les prédicats

La notion de « méta-modèle »

Questions à poser pour obtenir, quand c'est nécessaire, des informations précises

Cerner ce qui est important pour l'interlocuteur sans interpréter

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques réflexion en sous-groupes, échanges et synthèses.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

PUBLIC	OBJECTIF :
Ensemble du personnel	<i>-De mieux cerner les enjeux des changements en cours dans le contexte professionnel, et l'impact sur les individus et sur les équipes</i>
DUREE : 3 jours	<i>-De situer le rôle de manager dans la conduite des projets de changement, au niveau opérationnel et relationnel</i>
PREREQUIS : aucun	<i>-D'utiliser les méthodes et outils qui permettront de réussir la mise en œuvre du changement avec les équipes</i>

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

COMPRENDRE LE CHANGEMENT DANS LES ORGANISATIONS

Les différents types de changement : évolution - mutation. ...
L'impact sur les individus et les équipes
Les conditions de réussite

CERNER LES CARACTERISTIQUES D'UN PROJET DE CHANGEMENT

Les orientations - le parcours et la stratégie choisie
Les freins et les facilitateurs liés au contexte
La structure d'ensemble du projet : fonctions de pilotage - de coordination - de réalisation

SE SITUER EN TANT QUE MANAGER DANS LA CONDUITE D'UN PROJET DE CHANGEMENT

Clarifier les objectifs et la zone d'autonomie,
Identifier son rôle vis-à-vis des partenaires concernés
Analyser les facteurs-clés du changement
Etablir le diagnostic de son équipe par rapport au projet

METTRE EN ŒUVRE UN DISPOSITIF DE CHANGEMENT DANS ET AVEC SON EQUIPE

Le choix de style de management pour conduire le changement
Conception – communication - réalisation en fonction du style de management choisi
Les moyens d'accompagnement du changement : communication – information – négociation - formation
Décliner les buts en objectifs opérationnels
Elaborer des plans d'action et créer une dynamique d'équipe

FACILITER ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT AU NIVEAU INDIVIDUEL

Identifier et comprendre les « stratégies » individuelles face au changement
Anticiper les points critiques et les facteurs de blocage - savoir gérer les tensions
Savoir reconnaître les résultats et consolider les acquis

REUSSIR LE CHANGEMENT

La mise en place d'un dispositif de suivi et d'actualisation
Les attitudes fondamentales à acquérir : réactivité – souplesse – ouverture et constance
La valorisation du changement - la reconnaissance de la capacité d'adaptation et des succès.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Travaux de réflexion en sous-groupes à partir des expériences des participants
Apports d'outils et de techniques
Mises en application au travers d'études de cas empruntées au contexte professionnel des participants
Apports méthodologiques basés sur des exemples concrets

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation.

ANALYSE TRANSACTIONNELLE SENSIBILISATION

PUBLIC

Ensemble du personnel

DUREE : 3 jours

PREREQUIS : aucun

OBJECTIF :

-Mieux comprendre sa personnalité

-Identifier les attitudes ou les problèmes qui gênent une bonne relation

-Fournir les bases d'une communication plus efficace grâce aux outils de l'Analyse transactionnelle

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

QU'EST-CE QUE L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

- Historique
- L'individu dans son contexte
- Comprendre le système et ses rouages
- Mettre en œuvre un changement réaliste

MIEUX SE CONNAITRE OU LES TROIS FAÇONS D'ÊTRE SOI-MÊME

- Les états du MOI
- Le système P.A.E. (Parent – Adulte – Enfant)
- Les quatre sous-systèmes de Parent
- Les quatre sous-systèmes d'enfant
- Les interactions entre les différents systèmes
- Comment les repérer dans la vie de tous les jours

LE STROKE : BESOIN DE RECONNAISSANCE OU L'ART DU CONTACT

- Besoin fondamental
- Les douze lois du stroke
- Les cinq qualités du stroke positif
- Bien gérer et distribuer les strokes
- Utiliser les strokes à l'aide des sous-systèmes du MOI positif
- Savoir donner – Savoir demander
- Attention aux faux strokes

L'ART DE COMMUNIQUER, LES TRANSACTIONS

- Transaction ou rencontre entre les différents états du MOI
- Transactions parallèles : même longueur d'onde
- Transactions croisés : ou l'art de ne pas être sur la même longueur
- Transactions cachés : l'ambiguïté de l'être humain

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Chaque participant définit ses objectifs et exprime dans toute la mesure du possible ses difficultés. Une présentation croisée et un exercice sur le mot REUSSITE facilite l'intégration et le démarrage du groupe.

Les jeux de rôle, les exercices pratiques, l'analyse d'un film pédagogique donnent la possibilité à chacun de s'exprimer, de comprendre ses propres erreurs, donc de s'améliorer.

Une évaluation est faite en fin de stage.

Un livret reprenant les différentes phases de la formation, ainsi qu'une bibliographie, sont remis en fin de stage.

EVALUATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation.

Bureautique

TRAITEMENT DE TEXTE DECOUVERTE NIVEAU 1 & 2

PUBLIC

Toute personne désireuse de s'initier au traitement de texte

OBJECTIF :

-Acquérir des connaissances permettant une autonomie dans l'utilisation d'un logiciel de traitement de texte

DUREE : 1 jour

PREREQUIS : aucun

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

PARCOURS DE L'ÉCRAN DU LOGICIEL

Barre des menus / Barre d'outils et personnalisation
Modes d'affichage

CREATION D'UN DOCUMENT

Frappe au kilomètre
Saisie et modification de texte
Copie et déplacement de texte
Enregistrement dans un dossier / répertoire

MISE EN FORME DES CARACTERES ET DES PARAGRAPHES

Recopie d'une mise en forme
Alignements
Retraits de paragraphe
Tabulations

MISE EN PAGE D'UN DOCUMENT

Réglage des marges et de l'orientation
Création d'un entête / pied de page
Numérotation automatique
Gestion d'une mise en page différente

CREATION D'UN TABLEAU

Saisie et sélection dans un tableau

PRESENTATION D'UN TABLEAU

Centrage horizontal
Ajustement des colonnes et aération des lignes
Bordures
Trier un tableau / Formule simple dans un tableau

LE PUBLIPOSTAGE

Création d'une lettre type et d'un fichier de données
Fusion en publipostage
Sélection des enregistrements avec critères
Création d'un mot-clé

LES AUTRES OUTILS

Insertion automatique de texte / Insertion d'objets
Correction automatique
Fonction recherche / remplace
Mémorisation de styles

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Exercices pratiques permettant étape par étape d'utiliser tous les outils et toutes les options.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM.

TRAITEMENT DE TEXTE PERFECTIONNEMENT NIVEAU 3 & 4

PUBLIC

Toute personne désireuse de se perfectionner en traitement de texte et connaissant les bases

DUREE : 1 jour

PREREQUIS : Maîtriser les fonctions de base

OBJECTIF :

-Se perfectionner

-Etudier les fonctions les plus évolutives du logiciel pour la réalisation des travaux spécifiques

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

INSERER UN EN-TETE ET / OU UN PIED DE PAGE

Identique sur l'ensemble du document

Première page différente - Différent sur chaque section - numérotation

LES TABLEAUX

Création d'un tableau – Encadrement

Modification : insertion / suppression de lignes et colonnes – Modifier la taille des cellules

Mise en forme des cellules : fusionner ou scinder

LA FUSION OU LE PUBLIPOSTAGE

Créer une source de données – Créer une lettre type

Réutiliser une source de données

Trier, filtrer les enregistrements – Le mot-clé « Si ... alors ... sinon »

GESTION DE FICHIERS CREATION D'ETIQUETTES DE PUBLIPOSTAGE – ENVELOPPES – CATALOGUES

Maquette d'étiquettes ou enveloppes – Réalisation de la fusion

AUTOMATISER DES DOCUMENTS TYPES

Création de modèles de documents

Création d'un formulaire

Les styles

LES TABLES DE MATIERES

Création d'une table des matières à l'aide des styles

Changer la mise en forme de la table des matières

Utiliser la numérotation automatique des titres

PRESENTER UN DOCUMENT DE PLUSIEURS PAGES

Insertion de zone de texte

Création de notes bas de page

Les modules complémentaires de Pré-A.O.

CALCUL

Calculer le total d'une ligne ou d'une colonne

Autres calculs dans un tableau

Création de formule

TRAVAILLER AVEC PLUSIEURS DOCUMENTS

Insertion d'une feuille de calcul Excel

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Exercices pratiques permettant étape par étape d'utiliser tous les outils et toutes les options.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM.

PUBLIC

Toute personne désireuse de manipuler des données chiffrées en vue d'en tirer des tableaux de diverses formes, états statistiques

DUREE : 2 jours

PREREQUIS : Connaître l'environnement Windows

OBJECTIF :

-Maîtriser les fonctions de base d'un tableur : mise en œuvre de tableaux incorporant des calculs simples et plus sophistiqués ainsi que les fonctions statistiques et logiques pouvant les compléter.

-Présenter ces tableaux de façon attrayante au moyen des fonctions de présentation et graphiques offertes par ce tableur.

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

PRESENTATION GENERALE

- Rappel du rôle et fonctions d'un tableur
- Présentation de l'aspect d'une feuille de calcul
- Les options d'environnement
- Les barres d'outils

CREATION D'UN TABLEAU

- Saisie - Modifications - Validation des données
- Sélection - Copies - Déplacement des données
- Création d'une série incrémentée

MISE EN FORME DES DONNEES

- Forme des caractères - format des nombres et des dates
- Largeur des colonnes - Hauteur des lignes
- Encadrement d'un tableau

FORMULES DE CALCUL ET FONCTIONS

- La fonction somme automatique
- Les calculs de base opérations courantes, pourcentages
- La recopie de formules de calcul relatives, fonction F4
- Les calculs sur les dates
- Les fonctions statistiques
- La fonction logique SI simple, imbriquée

LES GRAPHIQUES

- Création d'un graphique
- Les différents types de graphiques
- Liaisons avec la feuille de calcul
- Utilisation de la barre d'outils Dessin

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Exercices pratiques permettant étape par étape d'utiliser tous les outils et toutes les options. Un support accompagne, pas à pas, la découverte du logiciel.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM.

EXCEL PERFECTIONNEMENT NIVEAU 3 & 4

PUBLIC

Toute personne ayant suivi un stage Excel Initiation ou de connaissances équivalentes

DUREE : 2 jours

PREREQUIS : Connaître les bases d'Excel

OBJECTIF :

- Maîtriser les fonctions avancées d'Excel
- Utiliser des graphiques dans la feuille de calcul
- Echanger les données d'Excel avec d'autres applications
- Etudier les fonctions du logiciel pour la réalisation des travaux spécifiques avancés

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

REVISION DES PRINCIPES DE BASE

Mise en forme :
Formats des nombres, cellules, encadrements et bordures

LES FONCTIONS D'EXCEL

Utiliser une fonction
Date, texte, logique et information
Recherche dans une table
Math et statistiques
Finance

ANALYSE ET SIMULATION

Modèle itératif
Régression linéaire et exponentielle
Tables d'hypothèses
Valeur cible
Solveur
Scénarios

LES TABLEAUX CROISES

Rappel sur les bases de données : critères, calculs, extractions
Les tableaux croisés dynamiques
Mise à jour du tableau
Réviser les caractéristiques d'un tableau

CONSOLIDATION

Par références, par libellés

ECHANGE DE DONNEES

Liaisons entre feuilles
Recopier un tableau
Exporter un tableau vers Word
Exporter un graphe vers Word
Conversions de fichiers

PRODUCTIVITE ET ORGANISATION

Les modèles
Les groupes de travail
Les classeurs
Paramétrage de l'environnement de travail
Options

OUTILS DIVERS

Vérifier l'orthographe
Recherche et remplace
Commentaire de cellule
Tri et transposition
Générer une série
La fenêtre d'information

APPROCHE DES MACROS

Les principes
Créer une macro-commande
Visualiser et sauvegarder une macro
Exécuter
Associer une macro à une icône

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Exercices pratiques permettant étape par étape d'utiliser tous les outils et toutes les options.
Un support accompagne, pas à pas, la découverte du logiciel.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM.

OUTLOOK : Messagerie et Gestionnaire de contacts

PUBLIC

Tout utilisateur désireux d'utiliser l'outil de gestion personnel Outlook.

DUREE : 1 jour

PREREQUIS : Connaître l'environnement Windows

OBJECTIF :

-Utiliser au mieux sa messagerie Outlook ; envoyer, lire, répondre, transférer des messages sur la messagerie

-organiser les informations.

-Organiser ses contacts gérer des réunions

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

PRESENTATION D'OUTLOOK ET PRINCIPES D'UTILISATION

La barre Outlook, le groupe Outlook, le groupe Courrier et la barre d'outils : navigation entre les différents outils.

LE COURRIER ELECTRONIQUE

Création d'un nouveau message : destinataires, objet, texte, mise en forme, pièces jointes et signature automatique.

Accusé de réception et de lecture

Options d'importance de suivi, boutons de votes

Enregistrer un message inachevé

Envoyer un message

Récupérer et réexpédier un message

Lire un message

Répondre, transférer un message à une autre personne

Supprimer des messages de la boîte de réception

Récupérer un message supprimé, vider la corbeille

GESTION DE LA MESSAGERIE

Créer des dossiers de classement pour archiver les messages (copier, déplacer, rechercher un message dans les dossiers)

Paramétrer le gestionnaire d'absence

Automatiser l'organisation des messages

En utilisant les couleurs, les affichages, les dossiers

En créant des règles de classement

CONTACTS ET CARNET D'ADRESSE

Créer, modifier et supprimer un contact ou une liste de distribution

Afficher et imprimer son carnet d'adresse.

Créer un contact depuis un message reçu.

Envoyer des cartes de visite en pièce jointe

MISES EN PRATIQUE OU CAPACITES INDUITES

Créer, modifier, envoyer, lire des messages

Joindre, lire, enregistrer des pièces jointes

Créer, utiliser et gérer un carnet d'adresses

Classer, archiver et gérer les messages

Personnaliser l'interface d'Outlook et de la messagerie

Savoir communiquer efficacement via une messagerie

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Exercices pratiques permettant étape par étape d'utiliser tous les outils et toutes les options.

Un support accompagne, pas à pas, la découverte du logiciel.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM.

PUBLIC

Tout utilisateur désireux de s'initier à un outil de communication

DUREE : 2 jours

PREREQUIS : Connaître l'environnement Windows

OBJECTIF :

-Acquérir des connaissances permettant une autonomie dans l'utilisation du logiciel.

-Concevoir des dossiers de présentation, des animations graphiques

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

CREER UNE MAQUETTE

Définir un format de page - taille - orientation - pagination
Choisir ses polices et ses styles de caractères
- fonte - corps - enrichissement - alignement
Création d'une page type - masques - en-tête et pied de page
Utiliser l'assistant

INCORPORER DES ELEMENTS

Saisir, formater les attributs du texte
- encre - couleur - ombre - interlignage - casse
Dessiner les éléments graphiques simples
- cercle - carré - trait - arc - formes diverses
Importer des dessins - de la bibliothèque - de l'intérieur
Insérer un graphique
Créer un organigramme
Incorporer un film

MODIFIER LES ELEMENTS

Personnaliser les dessins - couleurs - taille - groupe - plan - orientation
Modifier les caractéristiques d'un graphique
- type - titre - légende - quadrillage - séries - 3 D
Modifier les caractéristiques d'un organigramme
- sélection - boîtes - groupes

ANIMER UNE PRESENTATION

Choisir un effet de transition
Déterminer une temporisation
Visionner une animation

DIVERS OUTILS

Les modes -diapositive - plan - trieuse - commentaire - diaporama
Les règles et les repères
Modifier la barre des outils
Orthographe
Palettes de couleurs

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Exercices pratiques permettant étape par étape d'utiliser tous les outils et toutes les options.
Un support accompagne, pas à pas, la découverte du logiciel.

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM.

FRANÇAIS - GRAMMAIRE ET ORTHOGRAPHE

PUBLIC :

Tout public

DUREE : à déterminer selon objectif

PREREQUIS : aucun

OBJECTIF :

-Perfectionnement de la langue à l'oral comme à l'écrit

-Réviser les structures grammaticales / orthographiques

-Enrichir le lexique courant et professionnel

ITINERAIRE PEDAGOGIQUE

INTRODUCTION AU COURS

Evaluation des connaissances (lecture et écriture)
Analyse des besoins

LES PRINCIPALES REGLES D'ORTHOGRAPHES

La nature des mots et leur fonction dans la phrase
Les pluriels des noms simples et mots composés
L'accord des adjectifs
L'écriture des nombres
L'utilisation de (ce/se, on/ont, tous/tout, etc.)

LES PRINCIPALES REGLES DE GRAMMAIRES

Le rappel des bases : les verbes être et avoir et ses accords
Le participe passé et son emploi
Les différents accords (genre, nombre, etc...)
L'accord du sujet et du verbe (cas complexes : sujet inversé, verbes impersonnels etc...)
Le COD le COI
Révision des trois groupes
La concordance des temps

LA PONCTUATION, L'ECRITURE

Savoir utiliser la ponctuation pour animer son texte
L'utilisation des phrases courtes
La structure d'un texte
Le plan
La relecture efficace

METHODE PEDAGOGIQUE :

Motivante, directe et communicative, la méthode repose sur une utilisation active du français (jeux de rôles, mise en situations, discussions diverses)
Travail personnel (exercices écrits, lecture de documents, préparations de thèmes de discussions).

EVALUTATION DES ACQUIS

Echanges oraux avec le formateur en cours de formation, tests, QCM.

CONTACTS

Clara Savitzky

Tel mobile : +33 (0)6 60 22 89 87

Tel fixe : +33 (0)9 62 03 37 72

csavitzky@avycom.org

contact@avycom.org

SARL au capital de 7 622€

Siren : 411 153 802 RCS Meaux

APE : 8559A

Siège Social : 11 allée Gaston Bachelard 77186 Noisiel

Organisme enregistré sous le N°11770261577