

CATALOGUE DES FORMATIONS

2024

DOCEO

Formation



SOMMAIRE

À PROPOS DE DOCEO FORMATION	5
PRÉSENTATION DES FORMATEURS DOCEO :	9
COMPTABILITE	11
INITIATION À LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE – NIVEAU 1	11
CONSOLIDATION ET PERFECTIONNEMENT À LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE – NIVEAU 2	15
ÉCRITURES DE FIN D'EXERCICE COMPTABLE – NIVEAU 3	16
LIASSES FISCALES, CLÔTURE D'EXERCICE ET TABLEAU DE BORD – NIVEAU 4	17
SAGE COMPTA LIGNE 30	18
SAGE COMPTA LIGNE 100	20
CIEL COMPTA	23
COMPTA-FACILE – ENTREPRISES IMPOSÉES SUR LES TRANSACTIONS : LE CHIFFRE D'AFFAIRES ET LES ASSOCIATIONS	26
PAIE-FACILE POUR PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES	29
LA GESTION SIMPLIFIÉE ET INFORMATISÉE	32
CRÉATION D'UNE FICHE DE PAIE	33
CE QU'IL FAUT ABSOLUMENT SAVOIR POUR GÉRER UNE ENTREPRISE (TPE)	35
LA GESTION D'UNE SARL POUR GÉRANT ET ACTIONNAIRE	37
RÉALISER SON RÉSULTAT PRÉVISIONNEL – PETITE ET MOYENNE ENTREPRISE	38
ANALYSE FINANCIÈRE	41
COMPTABILITÉ ANALYTIQUE	42
MANAGEMENT	43
MANAGER SON ÉQUIPE AU QUOTIDIEN	43
ORGANISER ET ANIMER UN BRIEFING	46



ORGANISATION ET ANIMATION D'UNE RÉUNION	48
GESTION DU TEMPS	51
GESTION DES CONFLITS	53
PRISE DE PAROLE EN PUBLIC	55
MARKETING – COMMERCIAL	57
<hr/>	
LES TECHNIQUES DE MARKETING	57
LES TECHNIQUES DE VENTE ET FIDÉLISATION	59
LES TECHNIQUES D'ACCUEIL DE L'USAGER - CLIENT	62
LES TECHNIQUES DE VENTE EN RESTAURATION	64
GESTION DE STOCK ET INVENTAIRE	66
LES BASES DE LA GESTION DE STOCK	68
LA GESTION D'UN RAYON	70
FORMATION LONGUE	70
FORMATION INTENSIVE	73
IMPLANTATION D'UNE VITRINE ET MISE EN VALEUR D'UN COMMERCE	75
LA GESTION DE CONFLITS CLIENTS	77
LE SUIVI CLIENT	79
GÉRER SA BASE DE DONNÉES CLIENTS	81
SECRETARIAT	83
<hr/>	
LES TECHNIQUES D'ACCUEIL DE L'USAGER - CLIENT	83
TECHNIQUES RÉDACTIONNELLES	85
LA RÉDACTION DE COURRIERS PROFESSIONNELS	87
LA RÉDACTION D'E-MAILS PROFESSIONNELS	89
LES FAUTES DE FRANÇAIS À ÉVITER	91
LES TECHNIQUES RÉDACTIONNELLES SPÉCIFIQUES (COMPTE-RENDU, PRISE DE NOTE, SYNTHÈSE)	92
LES TECHNIQUES DE CLASSEMENT	93
LA GESTION DU TEMPS POUR LE PERSONNEL ADMINISTRATIF	95

ANGLAIS	96
INITIATION	96
PERFECTIONNEMENT ET CONVERSATIONNEL	98
CONFIRMÉ : ENGLISH CHAT CLASSES (UNIQUEMENT CONVERSATIONNEL)	100
PRÉPARATION AUX EXAMENS	101
RÉDACTION D'EMAILS EN ANGLAIS - EMAIL WRITING NIVEAU 1	112
RÉDACTION DE MAIL EN ANGLAIS - EMAIL WRITING NIVEAU 2	113
FORMULE OPTIMALE - NIVEAU DÉBUTANT	114
FORMULE OPTIMALE - ANGLAIS REMISE À NIVEAU ET COMPRÉHENSION	118
ANGLAIS DU TOURISME	121
ANGLAIS DU COMMERCE	123
ANGLAIS SERVICE / RESTAURATION	125
TAHITIEN	128
D'UN NIVEAU DÉBUTANT À UN NIVEAU CONFIRMÉ	128
FORMULE INTENSIVE – NIVEAU DÉBUTANT	129
FORMULE INTENSIVE - NIVEAU INTERMÉDIAIRE	131
FORMULE OPTIMALE - NIVEAU DÉBUTANT	133
FORMULE OPTIMALE - NIVEAU INTERMÉDIAIRE	135
CONVERSER EN TAHITIEN	137
CULTURE POLYNÉSISIENNE ET SENSIBILISATION AU TAHITIEN	139
TAHITIEN SPÉCIFIQUE VENTE / ACCUEIL	140
TAHITIEN POUR LES MÉTIERS DE LA SANTÉ	143
INFORMATIQUE / MULTIMEDIA	146
INITIATION À L'INFORMATIQUE	146
ACCESS – INITIATION	150
WORD NIVEAU DÉBUTANT	154
WORD NIVEAU CONFIRMÉ	158
EXCEL NIVEAU DÉBUTANT	162
EXCEL NIVEAU CONFIRMÉ	167



EXCEL NIVEAU EXPERT	171
EXCEL – TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES	174
EXCEL – MACROS, VISUAL BASIC, PROGRAMMATION	175
CRÉEZ LES OUTILS PROPRES À VOTRE ACTIVITÉ AVEC EXCEL	178
EXCEL POUR LES COMMERCIAUX ET CHEFS DE RAYON	179
POWERPOINT	182
OUTLOOK	185
FORMATION BUREAUTIQUE INDIVIDUALISÉE SUR LE POSTE DE TRAVAIL DES APPRENANTS	188
WORD ET/OU EXCEL ET/OU POWERPOINT ET/OU ACCESS	188
PREMIER PRO CC	189
PHOTOSHOP - INITIATION	192
PHOTOSHOP - PERFECTIONNEMENT	195
ILLUSTRATOR	199
INDESIGN	203
SKETCHUP – INITIATION	206
AUTOCAD - INITIATION	207
REVIT	211
FINAL CUT PRO	215
SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE (SIG)	218
MON SITE INTERNET FACILE – (2 FORMULES DISPONIBLES)	219
FORMULE EXPRESS :	219
FORMULE EXPERT	220
FACEBOOK PRO - NIVEAU 1	222
FACEBOOK PRO – NIVEAU 2 : COMMUNITY MANAGEMENT	223
INSTAGRAM – NIVEAU 1	225
GOOGLE ADS	227
DÉCOUVREZ WINDOWS 11	231
GAGNEZ DU TEMPS ET OPTIMISEZ VOTRE TRAVAIL EN GESTION	233
ANTIVIRUS ET SÉCURITÉ	235
HÔTELLERIE – RESTAURATION	236
<hr/>	
LE SERVICE EN SALLE	236



ACCUEILLIR ET SERVIR LE CLIENT	239
DRESSER ET DÉBARRASSER LES TABLES	241
ENCAISSER DES COMMANDES	242
GÉRER LA CLIENTÈLE ET LES CONFLITS	243
PRÉSENTER LE MENU OU LA CARTE	245
SERVICE DES PLATS ET BOISSONS	246
LES TECHNIQUES DE VENTE EN RESTAURATION	247
ANGLAIS SERVICE ET RESTAURATION	250
DEMANDEURS D'EMPLOI	253
<hr/>	
ANALYSE DES BESOINS POUR TROUVER UN EMPLOI	253
ENTRETIEN À L'EMBAUCHE	254
PRÉPARATION À L'EMBAUCHE	255
DROIT / RESSOURCES HUMAINES	256
<hr/>	
DROIT DU TRAVAIL POLYNÉSIE	256
LA RÉMUNÉRATION DES SALARIÉS	259
LA RÉMUNÉRATION DES SALARIÉS – NIVEAU 2	261
SENSIBILISATION AU HARCÈLEMENT	263
AUTRES FORMATIONS	264
<hr/>	
SE CONSTITUER UN CAPITAL ET AUGMENTER SES REVENUS	264
ANTICIPER ET FINANCER SA RETRAITE	265

À propos de DOCEO FORMATION

Fort de **5 salariés** et de plus de 30 experts partenaires, le centre **DOCEO FORMATION** dispense des formations sur mesure, toute l'année dans des locaux de près de 300 m² sur deux étages avec 8 salles dédiées à la formation.

NOS DEPARTEMENTS

Comptabilité – Gestion
Informatique – Multimédia
Langues
Management – RH - Droit
Commercial
Secrétariat
Hôtellerie – Restauration
Patentés

Le **catalogue de formation DOCEO** présente une liste non exhaustive des formations que nous dispensons. Les contenus de formation ainsi que la durée de celles-ci sont décrits à titre indicatif.

Remarque :

Une formation avec des objectifs non atteints et un contenu hors sujet est contre-productif et dessert l'action de formation. Un apprenant a parfois des difficultés à exprimer clairement ses besoins et plus encore à évaluer son niveau : « Je fais de la compta depuis 20 ans, dit un salarié, alors je souhaiterais suivre une formation de perfectionnement en comptabilité » Est-ce que pour autant cet apprenant maîtrise les bases de la comptabilité ?

C'est pourquoi, DOCEO réalise de nombreuses formations sur mesure pour atteindre des objectifs clairement définis et satisfaire au mieux les attentes des participants.

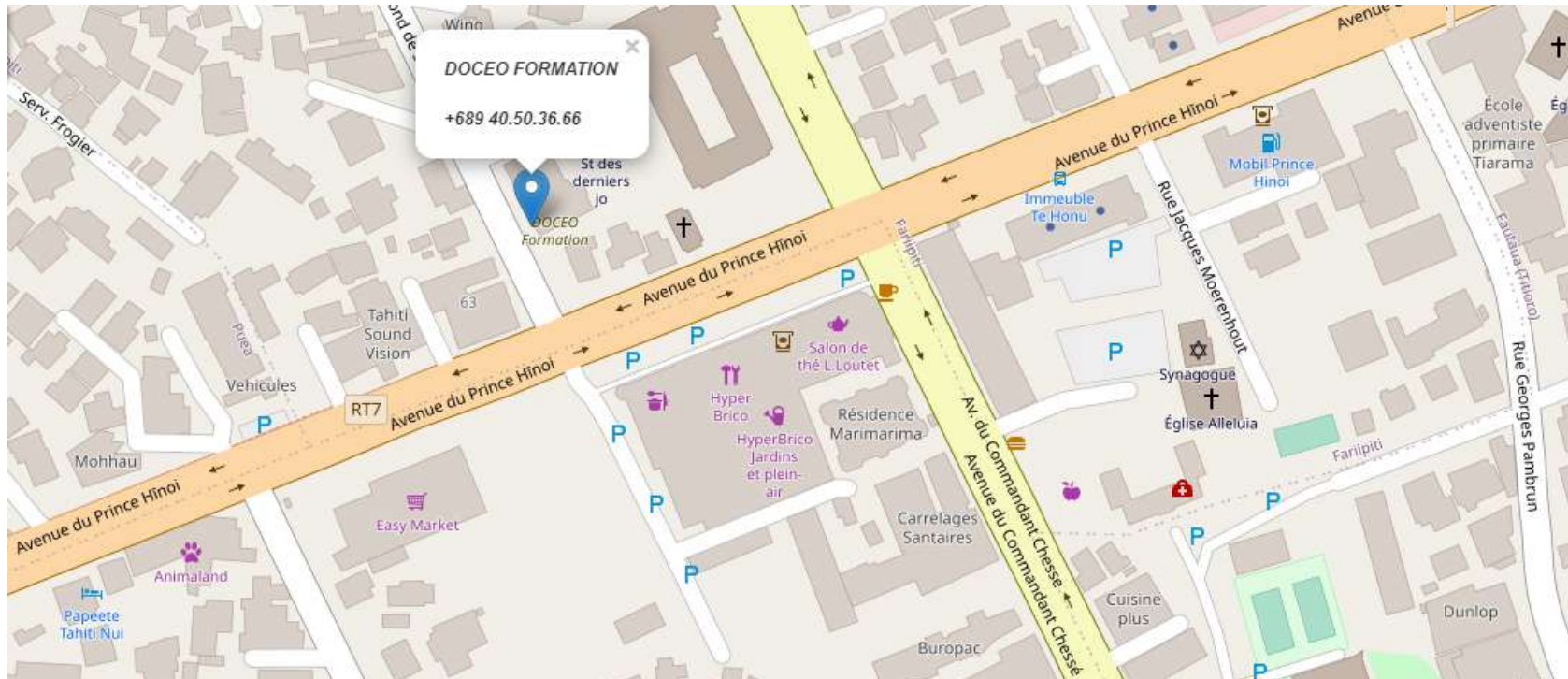
Parce que nous considérons que la qualité de l'environnement de travail est indispensable au bon déroulement de nos formations, nous mettons tout en œuvre pour vous accueillir dans les meilleures conditions.



DOCEO Formation dispose d'un parking en rez-de-chaussée devant le centre de formation avec une place « Accès pour handicapés » et un accès de plain-pied aux salles de formation.

2 Sanitaires dont 1 est réservé aux personnes handicapées : entièrement équipés par des professionnels agréés (barres d'aide), largeur suffisante.

Plan :



Moyens et équipements mis à disposition par DOCEO Formation :



DOCEO Formation met à disposition des stagiaires les licences complètes d'Office 365 : Word, Excel, Powerpoint, etc. Nos PC sont équipés de Windows 10 et Windows 11.



DOCEO Formation met à disposition des stagiaires un hébergement gratuit de 1To sur OneDrive afin d'y déposer tous les documents requis durant la formation.



DOCEO Formation utilise 4 **écrans interactifs de 55'' à 65''** dans ses grandes salles de formation du rez-de-chaussée.

Ces écrans remplacent les vidéoprojecteurs et permettent différents types d'interactivités avec les stagiaires.



DOCEO Formation dispose d'un parc de 24 ordinateurs portables mis à disposition des stagiaires durant la formation.



Le réseau interne de DOCEO Formation est relié à Internet par la fibre Haut débit.





Arnaud LOZINGUEZ – Co-gérant de DOCEO Formation

Formateur en comptabilité / Gestion

Formation & expériences professionnelles :

Maîtrise de mathématiques et formation d'analyste informatique.
Formateur depuis 20 ans en Polynésie (+ de 9 000 personnes formées).
Spécialisé dans le développement d'outils pédagogiques et ludiques.

Domaines de compétences :

Création et gestion de petites entreprises.
Auteur et formateur de compta-facile, paie-facile et facture-facile.
Formation à la comptabilité générale et application sur Ciel Compta.

Spécialisations : Création et gestion de petites entreprises.



Reia IENFA

Formatrice en Anglais

Formation & expériences professionnelles :

Maîtrise d'anglais.
Expérience de la formation auprès de chefs d'entreprise, de particuliers
et de scolaires.

Domaines de compétences :

Anglais (conversationnel en groupe, individualisé, e-learning), Anglais des affaires, Français (expression orale et écrite).



Patrice RAUCQ

Formateur en Informatique et Bureautique

Formation & expériences professionnelles :

15 ans d'expérience en informatique dans le développement
d'applications de gestion et la gestion de bases de données
à l'international.
Auteur d'œuvres littéraires.

Domaines de compétences :

Bureautique, Création de logiciels, Gestion de projets informatiques,
collaboratif en entreprise. Création de site

Détail des programmes de formation

COMPTABILITE

Initiation à la comptabilité générale – niveau 1

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Connaître les tableaux du résultat et du bilan
- Comprendre la mécanique comptable
- Connaître les états comptables et l'organisation comptable
- Savoir enregistrer les écritures courantes dans un journal
- Connaître le principe et l'incidence de la TVA sur la comptabilité
- Savoir se repérer dans le plan comptable
- Savoir échanger et mieux comprendre son comptable ou son expert-comptable

Durée

16 heures de formation réparties sur 5 matinées.

Programme

1^{ère} partie	Les tableaux de synthèses
Objectif	Connaître les tableaux du résultat et du bilan
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le résultat - - charges, produits, chiffre d'affaires, bénéfice, ... • Le circuit économique d'une entreprise • Le bilan - - actif, passif, les emplois, les ressources, ... • Interprétation du résultat et du bilan
Déroulé pédagogique	Nous partons de l'objectif final de la comptabilité à savoir dresser les tableaux de synthèses vitaux d'une entreprise le Résultat et le Bilan. Un circuit économique accompagnant une création d'entreprise permettra de connaître le vocabulaire indispensable de la comptabilité et de la gestion. 6 exercices accompagnent de façon dynamique cette première partie.
2^{ème} partie	L'écriture comptable
Objectif	Comprendre et savoir enregistrer ses premières écritures comptables sur les comptes schématiques – les comptes en T
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnement d'un compte - débit, crédit • Les entrées sorties des comptes de trésorerie

2^{ème} partie	L'écriture comptable
	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrement des premières écritures comptables • Du bilan initial au bilan final
Déroulé pédagogique	La progression pédagogique permet en quelques heures d'apporter de bonnes connaissances en partant du fonctionnement d'un compte de trésorerie jusqu'aux écritures comptables simples depuis un bilan initial jusqu'au bilan final. Nous travaillons sur des exercices et la gestion de l'erreur (gain de temps considérable).
3^{ème} partie	Les écritures comptables courantes
Objectif	Savoir enregistrer les écritures comptables sur les comptes schématiques et savoir dresser le résultat et le bilan à la suite de la comptabilisation des écritures.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrement des écritures comptables courantes • Achat au comptant et à crédit, vente au comptant et à crédit ... • Savoir partir d'un bilan d'ouverture et enregistrer les écritures dans les comptes en T et savoir présenter le résultat et le bilan à l'issue de ces opérations
Déroulé pédagogique	De nombreux exercices permettent de maîtriser les écritures comptables de façon progressive avec un début de sensibilisation au plan comptable
4^{ème} partie	Le plan comptable
Objectif	Savoir se repérer dans le plan comptable, connaître la technique de recherche des comptes et savoir trouver les numéros de compte d'une écriture courante.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les classes des comptes et le lien avec le résultat et le bilan • Visite guidée du plan, connaissance du monde de l'entreprise • Méthode de recherche, une certaine symétrie des comptes de classe 6 et 7
Déroulé pédagogique	La visite du plan comptable avec un exercice de recherche des comptes permet d'acquérir rapidement une technique de recherche efficace de comptes du plan comptable.
5^{ème} partie	L'organisation comptable
Objectif	Connaître l'organisation comptable : à partir des documents comptables, le journal, le grand livre, la balance, le résultat et le bilan.

5^{ème} partie	L'organisation comptable
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents comptables, la réglementation • Le journal, le grand livre, la balance, le résultat et le bilan • Les journaux
Déroulé pédagogique	<p>Les participants tiennent une comptabilité manuscrite de A à Z avec des écritures courantes en présentant le journal, le grand livre, la balance, le résultat et le bilan.</p> <p>L'unique exercice réalisé de A à Z est nécessaire pour la compréhension de l'ensemble des états comptables. Est traité également l'introduction des différents journaux.</p>
6^{ème} partie	La TVA, les écritures comptables avec la TVA
Objectif	Connaître le principe de la TVA., savoir enregistrer une écriture courante avec de la TVA, connaître un minimum de réglementation liée à la TVA
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La TVA et le principe de la TVA • La réglementation : les taux, les régimes • Les écritures comptables avec la TVA • La comptabilisation de TVA sur les biens et sur les prestations de services
Déroulé pédagogique	<p>A partir des définitions et du principe de la TVA expliqué à partir d'exemple, nous travaillons sur les écritures comptables avec de la TVA. Les exercices sont réalisés à partir de réelles factures et les écritures avec TVA sont enregistrées dans les journaux respectifs.</p>
7^{ème} partie	La comptabilité informatisée
Objectif	Être sensibilisé à l'application informatique et faire le lien avec les connaissances et le savoir-faire acquis de manière manuscrite et la comptabilité informatisée.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La comptabilité informatisée d'une petite entreprise en nom propre imposée sur les transactions • La comptabilité générale informatisée d'une Société imposée sur le bénéfice » • L'informatique de gestion et les logiciels sur le Territoire
Déroulé pédagogique	<p>Démonstration pédagogique sur logiciel qui permet de faire le lien entre la comptabilité manuscrite et l'informatique</p> <p>Les démonstrations s'effectuent sur Compta-facile et CIEL Compta.</p>

8^{ème} partie	20 questions pour consolider les acquis
Objectif	Savoir parler de la comptabilité, revoir la comptabilité formulée autrement et consolider sa compréhension
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• 20 questions sur l'ensemble du contenu traité durant les séances précédentes
Déroulé pédagogique	Les 20 questions posées autrement que lors des exercices réalisés au cours de la formation sont traitées de façon collégiale et permettent de consolider ses acquis à travers des formulations différentes. Par exemple, la TVA est-elle une charge pour l'entreprise ?

Consolidation et perfectionnement à la comptabilité générale – niveau 2

Objectifs

Consolider l'ensemble de la mécanique comptable et savoir enregistrer les écritures comptables courantes et plus spécifiques.

Durée

20 heures de formation

Programme

Rappel de la mécanique comptable et de l'organisation comptable

- Les écritures sur les comptes du plan comptable
- Le journal, le grand-livre, la balance, le résultat, le bilan

Consolidation de la maîtrise des écritures comptables de base

- Les ventes et les encaissements
- Les achats et les règlements

Les écritures comptables plus spécifiques

- La gestion des comptes de trésorerie (caisse, banque, rapprochement, inventaire caisse)
- Les charges de personnel (gestion du personnel, OD de paie)
- Les immobilisations (acquisitions, amortissements, cessions)
- Les écritures de TVA (établissement de la déclaration TVA, OD de TVA)
- ...

Application informatique :

- Une session sera consacrée au logiciel de comptabilité générale : SAGE
- Travaux sur Excel (tableaux croisés dynamiques)

Exercices d'application permanents avec documents, jeux de factures... suivent une progression pédagogique pour atteindre l'objectif en fin de formation

Remarque :

Le formateur ou la formatrice de ce module de comptabilité a le niveau d'expertise comptable.

Objectifs

- Maîtriser la comptabilisation des écritures liées à l'établissement du bilan.

Durée

De 8 à 18 heures

Programme**Opérations d'inventaire**

- Comptes de capitaux (affectation du résultat, augmentation ou diminution du capital)
- Comptes d'emprunts (rapprochement avec le tableau d'amortissement)
- Comptes de stocks (inventaire, valorisation, dépréciation)
- Comptes d'immobilisations (recensement, amortissements, situation des participations)
- Comptes de dettes et créances (lettrage, non-compensation, état des créances et des dettes)
- Comptes de trésorerie (état de caisse, rapprochements bancaires, état du portefeuille de titres)
- Comptes de régularisation (ajustements des charges et produits : charges constatées d'avance, produits constatés d'avance, factures non parvenues, factures à établir)
- Comptes de provisions (dotations et reprises de provisions sur les éléments d'actif et pour risques et charges)

Analyse et justification des comptes

- Contrôle de la balance après inventaire
- Contrôle de cohérence et de vraisemblance

Objectifs

- Savoir réaliser la clôture d'un exercice comptable,
- Savoir mettre en place des tableaux de bord,
- Connaître les liasses fiscales,
- Savoir déterminer le résultat fiscal.

Durée :

18 heures de formation

Programme**Liasse fiscale**

- La différence entre résultat comptable et résultat fiscal
- Les différents impôts (impôt sur les bénéfices, contribution supplémentaire à l'impôt sur les bénéfices, impôt forfaitaire) et les taux d'imposition
- La détermination du résultat fiscal et de l'impôt
- La liquidation de l'impôt (acomptes et soldes, calendrier)

Tableau de bord

- L'importance des tableaux de bord dans la gestion de l'entreprise
- Identifier les indicateurs pertinents
- Concevoir le tableau de bord

Clôture de l'exercice - applicatifs logiciels (SAGE ou CIEL)

- Clôture des journaux
- Impression des états (grand-livre, balance, journaux, bilan et compte de résultat)
- Sauvegarde des données
- Clôture de l'exercice et ouverture de l'exercice suivant

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Maintenir l'évolution du paramétrage de base (comptabilité générale et auxiliaire)
- Maitriser la saisie comptable (comptabilité générale et auxiliaire)
- Etablir le lettrage des comptes
- Exploiter les interrogations et les recherches
- Etablir le rapprochement bancaire
- Restituer les données comptables
- Objectif induit : efficacité des tâches quotidiennes de l'agent comptable

Durée

16 heures de formation réparties en 4 matinées de 4h, de 8h à 12h.

Programme

1^{er} partie	Le paramétrage de base
Objectif	Savoir mettre à jour le paramétrage de base
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'une nouvelle société • Création de nouveaux comptes généraux • Création de nouveaux tiers • Création de nouveaux journaux • Création des taux de taxes
Déroulé pédagogique	Les participants créeront les éléments de paramétrage nécessaire à la saisie comptable.

2^{ème} partie	La saisie comptable
Objectif	Maitriser de la saisie comptable
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Saisie par pièce • Saisie globale • Saisie avec un modèle de saisie • Interroger des informations comptables
Déroulé pédagogique	Études de cas concrets, opérations comptables pour une entreprise fictive.
3^{ème} partie	Les contrôles comptables
Objectif	Traiter les données comptables
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Lettrage des comptes • Gestion des écarts de règlement • Rapprochement des comptes bancaires • Rechercher des informations comptables • Gérer les abonnements comptables
Déroulé pédagogique	Études de cas concrets, traitements comptables pour une entreprise fictive.
4^{ème} partie	La restitution des données comptables
Objectif	Éditions comptables
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvoir éditer sous différents formats (Imprimante, PDF, mails) • Pouvoir exporter les données comptables • Pouvoir importer des données comptables
Déroulé pédagogique	Étude de cas concret et mise en situation des participants.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Maintenir l'évolution du paramétrage de base (comptabilité générale, auxiliaire, analytique et devises)
- Maitriser la saisie comptable (comptabilité générale, auxiliaire, analytique et en devises)
- Établir le lettrage des comptes
- Exploiter les interrogations et les recherches
- Établir le rapprochement bancaire
- Générer les lettres de relances clients
- Importer et exporter les données comptables
- Restituer les données comptables
- Objectif induit : efficacité des tâches quotidiennes de l'agent comptable

Durée

20 heures de formation réparties en 5 matinées de 4h, de 8h à 12h.

Programme

1^{er} partie	Le paramétrage de base
Objectif	Savoir mettre à jour le paramétrage de base
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'une nouvelle société • Création de nouveaux comptes généraux • Création de nouveaux tiers • Création de nouvelles sections analytiques • Création de nouveaux journaux • Création des taux de taxes
Déroulé pédagogique	Les participants créeront les éléments de paramétrage nécessaires à la saisie comptable.

2^{ème} partie	La saisie comptable
Objectif	Maitriser de la saisie comptable
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Saisie par pièce • Saisie directe • Saisie avec un modèle de saisie • Interroger des informations comptables
Déroulé pédagogique	Études de cas concrets, opérations comptables pour une entreprise fictive.

3^{ème} partie	Les contrôles comptables
Objectif	Traiter les données comptables
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Lettrage des comptes • Gestion des écarts de règlement et des écarts de change • Gestion des relevés bancaires • Rapprochement des comptes bancaires (manuel / automatique) • Rechercher des informations comptables • Gérer les abonnements comptables
Déroulé pédagogique	Études de cas concrets, traitements comptables pour une entreprise fictive.

4^{ème} partie	La gestion analytique, la gestion des devises et la gestion des relances clients
Objectif	Gestion Spécifique
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion analytique (modèles de ventilation, saisie, modification, interrogation) • Gestion des devises (Gestion des parités, saisie en devise, lettrage devise) • Gestion des relances clients

4^{ème} partie	La gestion analytique, la gestion des devises et la gestion des relances clients
Déroulé pédagogique	Étude de cas concret et mise en situation des participants.
5^{ème} partie	La restitution des données comptables
Objectif	Éditions comptables
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvoir éditer sous différents formats (Imprimante, PDF, mails) • Pouvoir exporter les données comptables (format SAGE et Personnalisé) • Pouvoir importer des données comptables (format SAGE et Personnalisé)
Déroulé pédagogique	Étude de cas concret et mise en situation des participants.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- De paramétrer le logiciel afin de respecter la réglementation locale
- Savoir saisir les écritures courantes sur les écrans de saisie adaptés
- De sortir les états comptables
- D'effectuer des recherches et des transferts de données
- De connaître les fonctionnalités spécifiques

Durée

9 heures de formation réparties sur 3 matinées.

Programme

1^{ère} partie	Paramétrer le logiciel
Objectif	Savoir paramétrer le logiciel afin de respecter la réglementation en vigueur en Polynésie
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir se repérer dans le logiciel • Le dossier • Les paramètres comptables
Déroulé pédagogique	Nous apprenons rapidement à se repérer dans le logiciel et à comprendre sa logique. Après avoir créé le dossier de l'entreprise (et ses premiers paramètres parfois irréversibles), nous apprenons à paramétrer le logiciel afin de l'adapter à la Polynésie.

2^{ème} partie	La saisie des écritures
Objectif	Comprendre et savoir enregistrer ses premières écritures comptables sur les comptes schématiques – les comptes en T
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La saisie standard • Les écrans adaptés • La validation, la simulation, le brouillard • Les modèles d'écritures • Saisir autrement

2^{ème} partie	La saisie des écritures
Déroulé pédagogique	Après quelques démonstrations de saisie d'écritures, nous travaillons sur des exercices d'enregistrement d'écritures comptables en essayant de choisir le bon écran de saisie. Nous apprenons à profiter au maximum des automatismes du logiciel (moins saisir pour gagner en temps et en sécurité)

3^{ème} partie	Les états comptables
Objectif	Savoir sortir l'ensemble des états comptables.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les paramètres des états comptables • Journal ou brouillard • Grand livre, balance, résultat, Bilan • Les états spécifiques
Déroulé pédagogique	À la suite de la saisie des écritures comptables, nous apprenons à sortir les états comptables avec différents critères de sélection.

4^{ème} partie	Les recherches et les transferts de données
Objectif	Savoir rechercher des écritures, des tiers, des comptes avec des critères particuliers et savoir transférer les données, les sauvegarder, les restaurer
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Recherche d'écritures avec différents critères de sélection • Sauvegarder, restaurer les données • Exporter des données vers Excel • Exporter vers l'expert-comptable
Déroulé pédagogique	Les écritures saisies doivent être vérifiées, recherchées, exportées, triées. A travers des exercices et des demandes spécifiques, nous apprenons à répondre de manière efficace et précise.

4^{ème} partie	Les recherches et les transferts de données

5^{ème} partie	Les fonctionnalités spécifiques
Objectif	Connaître les fonctionnalités spécifiques du logiciel afin de savoir corriger rapidement des erreurs de saisie, de rapprocher des écritures, de relancer les clients.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La contrepassation, la ré-imputation • Le lettrage, le rapprochement bancaire • Les relances, l'emailing ...
Déroulé pédagogique	Des erreurs se sont déroulées lors des saisies, il nous faut les corriger efficacement. Cette facture a-t-elle été encaissée ? découverte du lettrage Comment réaliser le rapprochement bancaire, comment relancer les clients afin de recouvrer les créances.

Nouvelle version

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Saisir les dépenses et les recettes
- Sortir les déclarations de la TVA
- Présenter un résultat et un bilan avec des graphiques
- Présenter le résultat et le bilan DICP et la déclaration d'impôt sur les transactions
- Sortir la déclaration de RNS à la CPS

Durée

4 heures de formations en Intra entreprise

Programme

1^{ère} partie	La découverte de compta-facile
Objectif	Comprendre l'application compta-facile
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Démonstration de compta-facile• La saisie des recettes• La saisie des dépenses avec explication des libellés des comptes• Visite guidée
Déroulé pédagogique	La démonstration de Compta-facile permet également de faire des rappels sur des notions indispensables comme le chiffre d'affaires ou de découvrir ce qu'est une immobilisation en comptabilité.

2^{ème} partie	La saisie des dépenses et des recettes
Objectif	Savoir saisir les dépenses et les recettes
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Trier les factures de l'entreprise, ou de l'association • Saisir les dépenses et les recettes de l'entreprise ou de l'association • Les erreurs à éviter • L'enregistrement
Déroulé pédagogique	Les participants comptabilisent les dépenses et les recettes à partir d'un jeu de factures. Le jeu de factures choisi génère fréquemment quelques erreurs de saisie que nous apprenons à corriger.

3^{ème} partie	Les déclarations et les états réglementaires
Objectif	Savoir sortir les déclarations et les états réglementaires à la CPS et à la DICP
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les déclarations de TVA • La déclaration d'impôt sur les transactions • Le résultat et le bilan DICP • La génération automatique d'une comptabilité générale □ La déclaration RNS à la CPS
Déroulé pédagogique	Nous faisons le tour des obligations déclaratives et générons par de simples clics les états réglementaires. Le rappel des dates d'échéance dans compta-facile. Un rappel est fait sur les obligations suivant le chiffre d'affaires de l'entreprise.

4^{ème} partie	Les spécificités de compta-facile et la fin d'exercice comptable
Objectif	Connaître les fonctionnalités de compta-facile, les spécificités et la fin d'exercice comptable

Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le filtre et la recherche d'écritures • Les immobilisations et les amortissements • L'analytique • Le rapprochement bancaire • Comment passer d'un exercice comptable à l'autre
Déroulé pédagogique	Visite guidée des calculs automatiques de compta-facile. Nous découvrons les possibilités particulières de compta-facile et réalisons le passage d'une année à l'autre ou d'un exercice comptable à l'autre.

5^{ème} partie	L'environnement informatique
Objectif	Savoir utiliser des fichiers Excel.
Contenu	<p>Nous évoquons les erreurs rencontrées sur le Territoire depuis 20 ans auprès des TPE</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'environnement Windows • Sauvegarde des données et des fichiers Excel □ Savoir imprimer et gérer des fichiers Excel.
Déroulé pédagogique	Tout au long de la formation, nous travaillons sur des fichiers Excel (sans connaître particulièrement EXCEL). Enfin, nous évoquons les différentes méthodes de sauvegarde.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Sortir les bulletins de paie
- Sortir les déclarations de la CPS et de la CST
- Présenter le journal des salaires
- Connaître un minimum de réglementation

Durée

4 heures de formations en Intra entreprise

Programme

1^{ère} partie	Les informations de l'entreprise et des salariés
Objectif	Savoir rentrer les informations de l'entreprise et les informations de chaque salarié
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Démonstration de paie-facile • La saisie des informations de l'entreprise • La saisie des informations de chaque salarié • Où trouver certaines informations. La partie réglementaire
Déroulé pédagogique	Après une courte démonstration de Paie-facile, les participants saisissent les informations de l'entreprise et les informations de chaque salarié

2^{ème} partie	La saisie des bulletins de paie
Objectif	Savoir saisir les bulletins de paie
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Saisir les bulletins de paie • La réglementation : le SMIG, les heures supplémentaires... • Imprimer les bulletins de Paie • Générer des fichiers PDF

2^{ème} partie	La saisie des bulletins de paie
Déroulé pédagogique	Les participants saisissent les bulletins de Paie des salariés. Nous introduisons la réglementation, les recherches d'informations liées aux bulletins de Paie
3^{ème} partie	Les déclarations et les états réglementaires
Objectif	Savoir sortir les déclarations de la CPS et de la CST et les états réglementaires
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La déclaration de main d'œuvre de la CPS • La déclaration de la CST et des annexes • Le journal des salaires • Le registre des salariés
Déroulé pédagogique	Après réalisé deux bulletins de paie, les participants génèrent les déclarations de la CPS et de la CST avec les annexes. La partie réglementaire, la partie pratique des remises des déclarations à la CPS et à la DICP est traitée.
4^{ème} partie	Les spécificités du bulletin de Paie
Objectif	Connaître et savoir traiter les heures supplémentaires, la prime d'ancienneté, les arrêts maladie et les congés payés
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les heures supplémentaires • La prime d'ancienneté • Les arrêts maladie et les indemnités journalières • Les congés payés • Le site du service du travail
Déroulé pédagogique	Différents cas concrets sont traités en apprenant à chercher les informations sur le site du Service du travail. Nous appliquons la réglementation sur paie-facile et régénérons à nouveau les déclarations de la CPS et la CST.
5^{ème} partie	L'environnement informatique
Objectif	Savoir utiliser des fichiers Excel.

5^{ème} partie	L'environnement informatique
Contenu	<p>Nous évoquons les erreurs rencontrées sur le Territoire depuis 20 ans auprès des TPE</p> <ul style="list-style-type: none">• L'environnement Windows• Sauvegarde des données et des fichiers Excel• Savoir imprimer et gérer des fichiers Excel.
Déroulé pédagogique	<p>Tout au long de la formation, nous travaillons sur des fichiers Excel (sans connaître particulièrement EXCEL). Aussi les participants impriment, enregistrent, sauvegardent, copie-collent des fichiers Excel.</p>

COMPTA-FACILE - FACTURE-FACILE - PAIE-FACILE

La gamme facile pour gérer la comptabilité, la facturation et la paie.

Objectifs

- Acquérir une maîtrise et une indépendance en matière de gestion en utilisant Compta-facile, Paie-facile et Facture-Facile,
- Parfaire ses connaissances comptables et la réglementation liée à son activité.

Durée

12 heures de formation

Programme

Les tableaux de synthèses

- Le résultat - charges, produits, chiffre d'affaires, bénéfice...
- Le bilan - actif, passif, les emplois, les ressources...

Compta-facile

- La saisie des dépenses et des recettes
- Génération du résultat, du bilan, des déclarations de TVA et de la déclaration d'impôt

Paie-facile

- La fiche de paie, les déclarations de la CPS et de le CST, le journal des salaires
- La réglementation, les partenaires, le site de l'inspection du travail

Facture-facile

- Gérer la facturation et faire le lien avec la comptabilité

À l'issue de la formation, l'entreprise maîtrise et acquiert les 3 outils : Compta-facile, Facture-facile et Paie-facile.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Comprendre et maîtriser la réalisation d'une fiche de paie
- Maîtriser le calcul de la base des cotisations par branche
- Maîtriser le calcul des retenues des cotisations CPS
- Maîtriser la base de calcul des tranches de la CST
- Connaître la réglementation : le SMIG, les heures supplémentaires

Durée

4 heures de formation.

Programme

1^{ère} partie	La présentation du bulletin de paie
Objectif	Savoir rentrer les informations de l'entreprise et les informations du salarié
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Remplir les informations d'un bulletin de paie • Les informations de l'entreprise • Les informations de chaque salarié • Où trouver certaines informations. La partie réglementaire
Déroulé pédagogique	Une hypothèse de recrutement d'un nouveau salarié permet de remplir les informations obligatoires d'un bulletin de paie à la main
2^{ème} partie	Le calcul de la base soumise à cotisations par branche
Objectif	Savoir calculer pour chaque branche de la CPS le montant de la base soumise à cotisation
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les planchers et les plafonds des branches de la CPS • Le calcul du montant de chaque branche de la CPS • Le calcul des retenues salariales et patronales • Le calcul des montants de la base de chaque tranche de la CST • Le calcul du salaire net.

2^{ème} partie	Le calcul de la base soumise à cotisations par branche
Déroulé pédagogique	A partir d'un brut contractuel de notre salarié, nous réalisons de manière manuscrite la fiche de paie de celui-ci.
3^{ème} partie	Les spécificités du bulletin de Paie et la réalisation des bulletins de paie d'une entreprise
Objectif	Connaître et savoir traiter les heures supplémentaires, la prime d'ancienneté et les congés payés en respectant la réglementation en vigueur.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les heures supplémentaires • La prime d'ancienneté • Les congés payés
Déroulé pédagogique	Chaque participant réalisera la paie de l'entreprise OCTOPOUS composée de 4 salariés avec des hypothèses de travail.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Connaître un minimum de notions comptables (immobilisations, amortissement, créances, TVA)
- Connaître le tableau du Résultat et celui du Bilan.
- Le circuit économique d'une entreprise et son vocabulaire.
- Comprendre et savoir interpréter les tableaux du Résultat et du Bilan d'une petite entreprise.
- Connaître les différents statuts des entreprises et l'impact sur la comptabilité et les impôts.
- Connaître le meilleur choix de son régime de TVA et comprendre le mécanisme de TVA.
- Savoir s'il est préférable d'emprunter, comment et auprès de qui.
- Connaître les aides possibles sur le Territoire liées à la création et à la gestion de son entreprise
- Connaître les principales erreurs à éviter lors de la création et la gestion de son entreprise.
- Connaître les sites internet dédiés aux entreprises.

Durée

4 heures de formations en petits groupes

Programme

1^{ère} partie	Les tableaux de synthèses
Objectif	Comprendre, connaître et interpréter les tableaux du résultat et du bilan
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le résultat - - charges, produits, chiffre d'affaires, bénéfice...) • Les aides, les subventions du Territoire • Le circuit économique d'une entreprise • Le bilan - - actif, passif, les emplois, les ressources,... • Interprétation du résultat et du bilan

Déroulé pédagogique	<p>Nous partons de l'objectif final de la comptabilité à savoir dresser les tableaux de synthèses vitaux d'une entreprise à savoir le Résultat et le Bilan.</p> <p>Un circuit économique accompagnant une création d'entreprise permettra de connaître le vocabulaire indispensable de la comptabilité et de la gestion.</p> <p>6 exercices accompagnent de façon dynamique cette première partie.</p>
----------------------------	--

2^{ème} partie	La création et la gestion de l'entreprise
Objectif	Connaître les différents statuts des entreprises, le principe de la TVA, le vocabulaire de compta-facile,
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les statuts des entreprises • Le principe de la TVA, les régimes de TVA, la réglementation • Le bon choix de son régime de TVA. • L'emprunt, faut-il emprunter ?
Déroulé pédagogique	<p>Le statut des entreprises et le lien avec les tableaux du résultat et du bilan.</p> <p>On découvre le principe de la TVA, le choix de son régime, l'emprunt, le fonds de roulement... Les sites internet dédiés aux entreprises.</p>

La gestion d'une SARL pour gérant et actionnaire

Objectifs

- Acquérir les connaissances indispensables pour gérer une SARL en tant que gérant ou cogérant,
- Acquérir les connaissances nécessaires au bon fonctionnement d'une SARL en tant qu'actionnaires.

Durée

4 heures de formation

Programme

Les obligations d'une SARL

- Les statuts de la SARL (notaire, avocat ou expert-comptable)
- Le type de comptabilité à tenir
- Les documents à générer en fin d'exercice comptable
- L'assemblée générale annuelle et les assemblées extraordinaires

Les assemblées générales

- Convocation
- Présence et feuille de présence
- PV de l'AG
- Résolutions proposées

La rémunération des gérants, des actionnaires

- Le régime des gérants et leurs rémunérations
- L'actionnaire salarié
- Les comptes courants d'associés des actionnaires
- La rémunération des comptes courants d'associés
- Les impôts et comment payer moins d'impôts

Anticiper pour optimiser la gestion de la SARL

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Comprendre le tableau de résultat prévisionnel
- Connaître l'ensemble des postes du résultat
- Savoir établir les montants prévisionnels annuels des charges et des produits
- Calculer le montant du résultat annuel avant et après impôts
- Calculer la capacité d'autofinancement

Durée :

3h de formation individualisée composée de 2 séances : la première de 1h30, la deuxième de 1h30.

Programme

1^{ère} partie	Sensibilisation au tableau du résultat
Objectif	Comprendre les postes du tableau du résultat
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La composition des postes du tableau du résultat • Les charges spécifiques • Les ratios entre les comptes de charges • Le chiffre d'affaires prévisionnel • Préparation des recherches à mener
Déroulé pédagogique	Après avoir échangé sur le projet et le pourquoi de l'emprunt, nous prenons connaissance des différents postes des différents comptes du résultat côté charges et côtés produits. Puis nous établissons les recherches à mener pour trouver les montants prévisionnels à positionner dans la colonne de la première année du tableau fourni par DOCEO.

2^{ème} partie	Le participant réalise ses recherches
-------------------------------	--

Objectif	Obtenir l'ensemble des informations nécessaires au tableau du résultat
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le participant effectue ses recherches • Le participant fait réaliser des devis pour les charges prévisionnelles de son entreprise • Le participant recherche des informations spécifiques • Le participant établit la liste chiffrée de ces investissements
Déroulé pédagogique	Le participant fait ses recherches hors du centre DOCEO et chez DOCEO s'il a besoin d'accéder à internet (salle et accès à l'ordinateur connecté offerts)

3^{ème} partie	Retour du participant en centre de formation – Réalisation du tableau du résultat
Objectif	Établir le tableau du résultat de la première année
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les montants des charges prévisionnelles • Le calcul des charges spécifiques (amortissement, intérêt, impôts...) • Le calcul des recettes, des produits prévisionnels • Vérification de la cohérence des montants • La capacité d'autofinancement
Déroulé pédagogique	Après les recherches et les informations acquises par le participant, nous réalisons le tableau prévisionnel de la première année.

4^{ème} partie	Le tableau prévisionnel sur 3 années
-------------------------------	---

Objectif	Réaliser le tableau du résultat prévisionnel sur 3 exercices comptables
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• L'évolution prévue de l'activité• Traduire l'évolution en termes de chiffre• Vérifier la cohérence des montants• Savoir être réaliste
Déroulé pédagogique	Prendre en compte l'évolution prévisionnelle de l'entreprise et traduire cette évolution en ajustant les montants des charges et des produits prévisionnels

Objectifs

L'analyse financière de l'entreprise doit permettre d'étudier :

- Le secteur, les risques encourus et la stratégie de l'entreprise,
- Sa capacité à générer des bénéfices, notamment pour apprécier le taux de rentabilité des capitaux investis,
- Ses perspectives de croissance en termes d'activité et de bénéfices.

Durée

12 heures de formations réparties sur 3 matinées de 4 heures.

Contenu**1. Lecture & Analyse d'un Bilan et d'un Compte de résultat**

- Descriptif du bilan : Actif (débit - j'ai) / Passif (crédit - je dois)
- Descriptif du compte de résultat : Charges / Produits
- Principe de « liquidité » des postes du bilan

2. Bilan fonctionnel

- Etablir un bilan fonctionnel
- Comprendre les notions de besoin en fonds de roulement, fonds de roulement et trésorerie nette

3. Soldes intermédiaires de gestion

- Etablir des SIG
- Comprendre les différents soldes

4. Ratios financiers

- Ratios de structure (financement des emplois stables, autonomie financière, solvabilité générale, liquidité, endettement à terme)
- Ratios d'activité (taux de croissance du CA, productivité du personnel, rotation des stocks, durée moyenne du crédit, part de la valeur ajoutée revenant au personnel, aux prêteurs, aux associés)
- Ratio de rentabilité (taux de marge brute, taux de rentabilité financières, taux de rentabilité économique, taux de marge nette)

Objectifs

La formation a pour objectif de familiariser les personnels avec les principes et l'utilisation possible de la comptabilité analytique.

Elle doit permettre aux participants de mettre en œuvre, en fonction de leur activité, une organisation comptable générale et analytique susceptible de leur fournir des outils d'analyse et de pilotage et donc, une amélioration de la gestion de l'entreprise Public

Durée

12 heures de formations réparties sur 3 matinées de 4 heures.

Contenu

a) Principe général de la comptabilité analytique

Qu'est-ce que la comptabilité analytique :

- Comptabilité d'exploitation interne aux entreprises

Notions de coûts et charges y afférentes :

- Coût variable/fixe
- Charges incorporables/non incorporables
- Charges directes/indirectes

Différentes méthodes de calcul :

- Coûts complets – coûts partiels
- Direct costing
- Méthode ABC
- Coût cibles

b) Mise en œuvre d'une comptabilité analytique

- Analyse préalable : secteur d'activité – besoin de l'entreprise
- Élaboration et codification du "plan" comptable analytique : axes simples/axes multiples
- Collecte des données et organisation générale de l'entreprise
 - o Documents internes
 - o Validation des informations internes/externes

MANAGEMENT

Manager son équipe au quotidien

Objectifs

- Au terme de la formation, le participant sera à même de :
- Acquérir les méthodes et les outils pour former une équipe au quotidien
- Manager et animer son équipe
- Déléguer, fixer des objectifs, suivre et évaluer la performance

Durée

20 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Les bases de la communication interpersonnelle en entreprise
Objectifs	Comprendre les principaux mécanismes et enjeux de la communication interpersonnelle au sein de l'entreprise
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Émetteur et récepteur • Différences de perception • Faits et interprétations • Améliorer la clarté du message
Déroulé pédagogique	Apports théoriques et mise en commun des expériences des participants Jeux de rôles Film vidéo
2^{ème} partie	Les différents styles de management de proximité
Objectif	Comprendre les différents styles de management, leurs atouts et limites et situer personnellement
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Trois principaux modes • Test MBTI • Le management de proximité

Déroulé pédagogique	Apports théoriques et mise en commun des expériences des participants Mise en application pratique
----------------------------	---

3^{ème} partie	La confiance et l'écoute
Objectif	Être convaincu de l'acquisition de deux notions capitales du management de proximité : la confiance et l'écoute. Travailler ces valeurs.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction • Le niveau de confiance en soi • Les pressions intérieures qui limitent la confiance • Inspirer confiance aux autres • L'écoute et l'écoute active
Déroulé pédagogique	Apports théoriques et mise en commun des expériences des participants Jeux de rôles Film vidéo

4^{ème} partie	Le quotidien du leadership
Objectif	Être capable de manager avec justesse et assertivité
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse transactionnelle (AT) et leadership • Assertivité / test et conseils • Les conflits : de la prévention à la résolution
Déroulé pédagogique	Apports théoriques et mise en commun des expériences des participants Jeux de rôles Film vidéo Mise en application pratique

5^{ème} partie	Motiver son équipe
Objectif	Être capable, au-delà d'un management juste, de créer la motivation au quotidien, tant individuelle que de l'équipe.
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Les sources de motivation au travail• Motivation d'un équipier• De l'individu à l'équipe : mécanismes et conseils pratiques• BILAN DE LA FORMATION
Déroulé pédagogique	Apports théoriques et mise en commun des expériences des participants Jeux de rôles Films vidéo

Organiser et animer un briefing

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Comprendre comment préparer un briefing
- Identifier et expérimenter les pratiques d'animation de briefing d'équipe (animation et mobilisation des équipes) en fonction du contexte, l'enjeu et de l'auditoire.

Durée

7 heures de formation

Programme

1^{er} partie	De l'individu au groupe : la dynamique de groupe
Objectifs	Comprendre l'intérêt et les enjeux d'un briefing en termes de dynamique de groupe
Contenu	Taille d'un groupe en briefing d'entreprise Esprit d'équipe et la création d'appartenance L'influence de l'individu sur le groupe L'influence du groupe sur l'individu Exemple : Expérience de Asch sur l'influence du groupe
2^{ème} partie	Préparation du briefing
Objectif	Anticiper le briefing en termes stratégiques et opérationnels
Contenu	Objectif et objet du briefing et débriefing : ordre du jour, durée, date Les attitudes professionnelles d'un leader Les bénéfices d'un briefing efficace Les différents types de briefing Lieu et équipement
3^{ème} partie	Déroulement / animation de la réunion

Objectif	Les essentielles d'un bon briefing
Contenu	<p>Différence entre briefing et réunion</p> <p>Respect du timing</p> <p>L'attitude du leader : position haut et basse</p> <p>La communication par les 3 V</p> <p>Faire adhérer et faire agir son équipe</p> <p>Créer l'échange sans perdre la maîtrise du group</p> <p>Supports d'animation</p> <p>Clôture de briefing</p> <p>Conseils d'animation</p> <p>Poser et maintenir le cadre : identifier et gérer les 5 différents profils de participant</p>

3^{ème} partie	L'animateur et les participants
Objectif	Mise en pratique d'un briefing
Contenu	<p>Le leader : position du leader, prise de décision, maîtriser le cadre, ...</p> <p>L'animateur : Les fonctions de l'animateur et sa position, interactivité, dynamisme, ...</p> <p>Animation d'un briefing et debriefing</p>

4^{ème} partie	Atelier
Objectif	Retour d'expérience et mise en pratique des difficultés rencontrés
Contenu	<p>Retour d'observation terrain et partage d'expérience</p> <p>Les interventions des équipiers difficile</p> <p>Les difficultés de mise en place</p> <p>Le timing</p>

Organisation et animation d'une réunion

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Acquérir les outils et méthodologies de préparation et les techniques d'animation de réunion
- Savoir rendre ses réunions dynamiques et efficaces

Durée

16 heures de formation

Programme

1^{er} partie	De l'individu au groupe : la dynamique de groupe
Objectifs	Comprendre l'intérêt et les enjeux d'une réunion en termes de dynamique de groupe
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Taille d'un groupe en réunion d'entreprise • Age mental d'un groupe et justification du travail en groupe • Homogénéité / hétérogénéité d'un groupe • Les 5 phases classiques du comportement d'un groupe • Blocages : L'influence de l'individu sur le groupe • Blocages : L'influence du groupe sur l'individu • Exemple : Expérience de Asch sur l'influence du groupe
Déroulé pédagogique	Apports théoriques et mise en commun des expériences des participants Film vidéo
2^{ème} partie	Préparation de la réunion
Objectif	Anticiper la réunion en termes stratégiques et opérationnels
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif et objet de la réunion • Alternatives à la réunion

	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif de la réunion • Qui participe ? • Lieu et équipement • Date et durée • Convocation • Ordre du jour • Disposition des tables • Documents et le matériel nécessaires
Déroulé pédagogique	Réalisation d'un cas pratique : réelle réunion entre les participants sur un thème commun (suite illustrée de la 1 ^{ère} partie)

3^{ème} partie	L'animateur et les participants
Objectif	Comprendre le rôle de l'animateur et déceler les postures des participants
Contenu	<p>Le leader L'animateur Les 7 principales fonctions de l'animateur 4 styles d'animation Les différents profils de participants Attitude à avoir vis-à-vis des différents participants</p>
Déroulé pédagogique	<p>Jeu de rôle Cas pratique (suite illustrée de la 2^{ème} partie)</p>

4^{ème} partie	Déroulement / animation de la réunion
Objectif	Bien gérer la réunion
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de l'horaire • Sourire • Se présenter • Créer immédiatement l'échange

	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre au point les règles • Retour sur le relevé de décisions de la réunion précédente • Rôle du secrétaire • Supports d'animation • Clôture de réunion • Quelques conseils d'animation • En cas de difficulté...
Déroulé pédagogique	Cas pratique (suite illustrée de la 3 ^{ème} partie) Film vidéo

5^{ème} partie	De la rédaction à la diffusion
Objectif	Valoriser la réunion
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Différents types de compte-rendu : PV, CR, etc. • Rédaction • Validation • Diffusion
Déroulé pédagogique	Cas pratique (suite illustrée de la 4 ^{ème} partie) BILAN DE LA FORMATION

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- De maîtriser les méthodes d'analyse de gestion du temps de son activité,
- De mettre en place des techniques d'optimisation du temps et des priorités de son équipe

Durée

12 heures de formation

Programme

Il s'agit dans une première étape de recenser la totalité des actions à mener habituellement.

Ensuite, il faut les analyser : les objectifs et impacts de nos actes professionnels s'inscrivent dans une chaîne multi personnelle.

- Nos activités de travail, les fait-on seul, en groupe, par délégation, au fil de l'eau suivant les ordres, ou de notre propre initiative ? Il faut cerner les tâches et le niveau de décision qu'a chacun sur la mise en route et l'aboutissement de ses réalisations.
- Des impératifs existent : suivi de procédés incontournables, validations, signatures, déplacements géographiques de documents matériels originaux, saisonnalité des tâches, impact des interventions des collaborateurs... C'est en fonction de tous ces critères que l'on doit organiser son travail et fixer les priorités.

Plus largement, quand on travaille en équipe et surtout quand on est responsable d'équipe, on doit globalement connaître les tâches, impératifs et freins qui affectent nos actes propres et aussi ceux des collaborateurs. On peut alors :

- Mieux comprendre les problématiques de travail, mutualiser la réflexion qui amène aux solutions et aux priorisations. Au niveau subalterne, on doit faire la démarche de proposer des changements de priorité argumentés et les soumettre à la hiérarchie ; aux postes d'encadrement, on doit judicieusement analyser les situations et décider de déplacer certaines dates butoir pour laisser le champ libre à la nouvelle priorité.
- Connaître les activités et compétences des collaborateurs est nécessaire pour déléguer des tâches dans les situations d'urgence. En effet, il faut avoir une vision globale des activités et mesurer l'impact sur les priorisations et délais d'aboutissement en cours, afin de ne pas déplacer le problème. Toute décision de priorisation doit être réfléchie et envisagée dans la globalité. Déléguer correctement c'est éviter de placer collègues et subalternes en situation de déstabilisation organisationnelle. Il faut recenser et anticiper : mesurer les impacts sur les autres activités importantes en cours et palier les conséquences du changement.

S'organiser, déléguer, prioriser nécessite de communiquer avec les membres de l'entité de travail. Suivant les besoins organisationnels et le niveau de priorité des actions à mener, on choisira :

- Les vecteurs de communication les mieux adaptés à la situation et correspondant exactement aux collaborateurs concernés. Utiliser tous les outils de l'entreprise à outrance (mail, affichage, intranet, notes de service, réunions...) parvient à terme par une surabondance d'information à détériorer la communication.
- Le contenu diffusé doit être soigneusement étudié : de l'usage judicieux de la communication individuelle et de partage. En effet, pourquoi, par exemple donner les mêmes consignes détaillées - déclenchant l'intervention de certaines personnes ciblées - et divulguer ce même message à tous, à titre informatif ? S'il faut informer l'ensemble des collaborateurs, on fabriquera une autre communication, synthétique, épurée, utilisant l'image -toujours très parlante - et un texte court (thème / propos).

REPARTITION HORAIRE PAR OBJECTIF - CIBLE :

• Auto-diagnostic de l'utilisation de son temps	1h
• Maîtrise de son temps en définissant ses priorités	2h
• Priorisation, délégation	3h
• Traitement des imprévus tout en respectant son planning	2h
• Choix et utilisation des outils adaptés	2h
• Utilisation des outils partagés	2h

Les séances seront idéalement espacées d'une semaine afin que les participants puissent mettre en pratique les outils acquis en formation. Dans la même optique, ils pourront revenir en formation avec des questionnements « de terrain ».

Avec l'expérience, le nombre idéal pour cette formation peut varier de 6 à 10 participants par session.

Un projecteur est utilisé durant la formation et les diapositives projetées sont distribuées et remises dans la pochette DOCEO offerte aux participants.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Comprendre l'origine des conflits
- Réagir face à l'agressivité et Gérer ses émotions
- Maîtriser la méthode de résolution des conflits

Durée

16 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Définition d'un conflit et distinction de ses différentes formes
Objectifs	Compréhension des différents mécanismes du conflit
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qu'un conflit ? • Les principales causes et éléments déclencheurs des conflits • Les différences de perception • Distinction essentielle : Les faits et les interprétations • Notions d'Analyse transactionnelle • Notions de PNL
Déroulé pédagogique	Apports théoriques et mise en commun des expériences des participants Jeux de rôles Film vidéo

2^{ème} partie	Les comportements efficaces pour sortir des conflits
Objectif	Avoir un état d'esprit d'écoute active et une attitude juste et assertive

Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Faire face à un reproche, une critique, un désaccord en maîtrisant ses émotions et en poursuivant dans un dialogue constructif • Faire une critique, exprimer son désaccord de manière constructive et dans le respect de l'autre • Importance de la communication non verbale • Travail sur la confiance (en soi et envers les autres) • Pressions intérieures • Propos positifs • Méthode de la CNV (communication non violente) et applications pratiques
Déroulé pédagogique	<p>Apports théoriques et mise en commun des expériences des participants</p> <p>Mise en application pratique</p>

3^{ème} partie	Le traitement des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage
Objectif	Le choix et l'exercice des différentes méthodes
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Opportunités de désamorçage avant conflit • Mise en place d'une médiation : conditions de succès et protocole • Régulation et traitement des transgressions • Utilisation de l'arbitrage au bon moment • Prise de décision en groupe sans générer de conflit • Savoir dire non, • Savoir bien vivre un refus • BILAN DE LA FORMATION
Déroulé pédagogique	<p>Apports théoriques et mise en commun des expériences des participants</p> <p>Jeux de rôles</p> <p>Film vidéo</p>

Prise de parole en public

Objectifs

Au terme de la formation, le participant aura développé son potentiel en communication et en aisance dans la prise de parole en public.

Durée

16 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Apports et mise en pratique
Objectifs	Comprendre et vivre les mécanismes qui entre en jeu dans la prise de parole ; qu'ils soient verbaux ou non-verbaux
Contenu	Présentations Enjeux de la prise de parole en public Les éléments de la communication non verbale : Physique, habillement, posture, gestuelle, regard, mimique, voix... Gestion du trac Les techniques d'expression orale : respiration, voix, articulation, rythme, répétition...
Déroulé pédagogique	Apports théoriques et mise en commun des expériences des participants Nombreux jeux de rôles ; Films vidéo ; Mises en application pratiques
2^{ème} partie	Parler à son équipe de salariés
Objectif	S'exprimer en interne, a fortiori avec un public connu qui peut avoir des préjugés
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Brefs apports du formateur • Échange d'expériences sur le thème • Préparation • Prise de parole de chaque participant filmée • Réaction de l'auditoire • Debriefing

Déroulé pédagogique	Bref apport théorique et mise en commun des expériences des participants Film vidéo ; Mise en application pratique
----------------------------	---

3^{ème} partie	Parler à des clients / prospects
Objectif	S'exprimer en externe, à des clients ou prospects ; avec des enjeux commerciaux
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Brefs apports du formateur • Échange d'expériences sur le thème • Préparation • Prise de parole de chaque participant filmée • Réaction de l'auditoire • Debriefing
Déroulé pédagogique	Bref apport théorique et mise en commun des expériences des participants Film vidéo ; Mise en application pratique

4^{ème} partie	Parler à la presse / à des personnalités
Objectif	S'exprimer en externe, à la presse ou à des personnalités ; avec de forts enjeux d'image
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Brefs apports du formateur • Échange d'expériences sur le thème • Préparation • Prise de parole de chaque participant filmée • Réaction de l'auditoire • Debriefing • BILAN DE LA FORMATION
Déroulé pédagogique	Bref apport théorique et mise en commun des expériences des participants Film vidéo ; Mise en application pratique

MARKETING – COMMERCIAL

Les techniques de Marketing

Objectifs

La formation proposée vise à acquérir les bases méthodologiques et opérationnelles du marketing.

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Définir le marketing (missions, démarches, concepts fondamentaux)
- Définir une étude de marché : comprendre les acteurs et les consommateurs
- Réaliser un plan marketing et de communication

Durée

18 heures de formation

Programme

1èr partie	Les bases du marketing
Objectifs	Maîtriser les grands principes du marketing appliqués au marché polynésien Se sentir opérationnel et maîtriser le « langage marketing »
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents types de marketing : stratégique, opérationnel • Concept, évolution, tendances actuelles du marketing et nouveaux supports • Notion de marché : approche quantitative et qualitative • Analyse de l'environnement, des facteurs susceptibles d'influencer le marché • Principaux acteurs d'un marché

2ème partie	La compréhension du marché
Objectifs	Acquérir les bases méthodologiques et opérationnelles notamment en termes d'étude de marché et de communication

Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Observation de la concurrence : les outils de veille et de benchmarking • Analyse des profils des consommateurs / de la clientèle • Bases de l'étude de marché • Les outils d'analyse : tests, panels, sondages • Sociologie de la clientèle • Conseils pratiques pour la réalisation d'une étude d'image et de marché • Observation de la concurrence
----------------	--

3ème partie	Le plan marketing et communication
Objectifs	Acquérir les bases méthodologiques et opérationnelles notamment en termes de communication
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration d'un plan marketing • Élaboration d'une politique se services • Élaboration d'une politique de prix • Élaboration d'une politique de distribution • Conseils en merchandising • Élaboration d'un plan de communication • Gestion des outils de communication : publicités média, internet, relations publiques... • Notions de discours publicitaire • Notions de budget de communication

Les techniques de vente et fidélisation

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Connaitre les techniques de vente
- Analyser les composantes de l'offre
- Connaitre les attitudes à adopter face aux clients
- Faire preuve de professionnalisme face aux clients.

Les objectifs induits : augmenter le chiffre d'affaires et fidéliser la clientèle

Durée

20 heures de formation

Programme

1^{er} partie	L'accueil du client dans le point de vente
Objectif	Savoir informer, accompagner et conseiller le client
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La prise de contact • Comportement adéquate en fonction du type de clientèle • Les 5 principales erreurs à ne pas commettre.
Déroulé pédagogique	Les apprenants seront mis en situation par le biais de jeux de rôle.

2^{ème} partie	La vente en magasin
Objectif	Connaitre les techniques de vente
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différentes étapes du processus de vente • Les motivations d'achats • Les différentes techniques de vente (FARP, SONCAS, SBAM++...)

2^{ème} partie	La vente en magasin
Déroulé pédagogique	Études de cas concrets, analyses des différents cas proposés, et mise en application des techniques étudiées.

3^{ème} partie	Mise en pratique
Objectif	Finaliser la vente
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Réussir son CLOSING • Avoir le bon timing • Les ventes complémentaires • La prise de congé
Déroulé pédagogique	Mise en pratique, à partir des cas concrets étudiés, les apprenants devront diriger une vente de l'accueil client au closing.

4^{ème} partie	Fidélisation de la clientèle
Objectif	Connaitre les outils de fidélisation de la clientèle
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le suivi client (fiches clients, carte de fidélité, OP commerciale, mailing...) • L'utilisation des réseaux sociaux. • La visibilité : L'approche extérieur, les salons, le démarchage...
Déroulé pédagogique	Création sous Excel d'un fichier mailing et d'une fiche de suivi client. Listing des adresses utiles du territoire.

5^{ème} partie	Être attractif
Objectif	Notions de merchandising et de marketing
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Attirer le client• Comprendre la valeur ajoutée du point de vente• La mise en valeur et la mise en avant des produits• La communication sur le lieu de vente (Fidélisation, opération commerciale, PLV...)
Déroulé pédagogique	Les apprenants découvriront les méthodes de marketing et merchandising par le biais d'un questionnaire et d'une discussion ouverte.

Les techniques d'accueil de l'utilisateur - client

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Comprendre l'importance de l'accueil pour l'image de son entreprise
- Mobiliser les techniques et comportements propres à la mission d'accueil
- Développer un état d'esprit de service centré sur le client

Durée

10 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Accueillir un usager / client
Objectif	Adopter la bonne attitude face aux différents types d'utilisateurs.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil : Méthode SBAM • Découverte du contexte : Méthode FARP • L'écoute. • Questions et reformulations • Les 5 erreurs à ne pas commettre
Moyens pédagogiques	Les participants seront mis en situation, par le biais de jeux de rôles. Différents types de scénarios seront envisagés.

2^{ème} partie	Analyse de l'attitude de l'utilisateur / client
Objectif	Répondre au mieux aux attentes de l'utilisateur en toutes circonstances

Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les trois attitudes de l'utilisateur : <ul style="list-style-type: none"> ✓ La coopération ✓ La réticence ✓ L'indifférence • Les techniques de traitement des objections • La gestion des conflits.
Moyens pédagogiques	Cas pratiques ; Jeux de rôles / Simulations

3^{ème} partie	La communication interne
Objectif	Être capable de transmettre les informations fournies par l'utilisateur/client, à sa hiérarchie.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître une information pertinente. • Faire remonter l'information. • Création et simulation d'utilisation du cahier de rapport.
Moyens pédagogiques	Création d'un « cahier de rapport » sur « Excel »

Les techniques de vente en restauration

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Savoir accueillir et fidéliser la clientèle
- Connaitre les techniques de vente en restauration
- Gagner en efficacité (rapidité, productivité, organisation)
- Savoir valoriser le restaurant grâce aux techniques de merchandising
- Objectif induit : augmenter le chiffre d'affaires

Durée

16 heures de formation

Programme

1^{er} partie	L'accueil du client
Objectif	Savoir accueillir, informer, accompagner et conseiller le client.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La prise de contact. • L'analyse des attentes du client. • Faire preuve de professionnalisme. • Gérer la pression du coup de feu. • Les 5 principales erreurs à ne pas commettre.
Déroulé pédagogique	Les apprenants seront mis en situation par le biais de jeux de rôle via des scénarios fournis.
2^{ème} partie	La vente en restauration rapide et traditionnelle
Objectif	Connaitre les techniques de vente en restauration
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différentes étapes du processus de vente • Les motivations d'achats • Les différentes techniques de vente (FARP, SONCAS, SBAM++...)
Déroulé pédagogique	Études de cas concrets, analyses des différents cas proposés, et mise en application des techniques étudiées.

3^{ème} partie	Les ventes additionnelles
Objectif	Réussir sa vente additionnelle
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Développer un réflexe systématique. • Imaginez les associations de produits. • Préparez vos accroches. • Suggérez sans imposer.
Déroulé pédagogique	Mise en pratique, à partir des cas concrets étudiés, les apprenants devront imaginer et proposer plusieurs types de ventes additionnelles.
4^{ème} partie	Fidélisation de la clientèle
Objectif	Connaitre les outils de fidélisation de la clientèle
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le suivi client (fiches clients, carte de fidélité, OP commerciale, mailing...) • L'utilisation des réseaux sociaux. • La visibilité : L'approche extérieur, les salons, le démarchage...
Déroulé pédagogique	Création sous Excel d'un fichier mailing et d'une fiche de suivi client. Listing des adresses utiles du territoire.
5^{ème} partie	Être attractif
Objectif	Notions de merchandising et de marketing
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Attirer le client • Comprendre la valeur ajoutée du point de vente • La mise en valeur et la mise en avant des produits • La communication sur le lieu de vente (Fidélisation, opération commerciale, PLV...)
Déroulé pédagogique	Les apprenants découvriront les méthodes de marketing et merchandising par le biais d'un questionnaire et d'une discussion ouverte.

Gestion de stock et inventaire

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Comprendre la nécessité et l'incidence du stock
- Identifier les zones d'enjeux de ses stocks (risques de rupture, stocks dormants et/ou excédentaires)
- Déterminer le stock de sécurité
- Assurer le pilotage de la gestion des stocks
- Connaître les différentes méthodes d'inventaires

Durée

18 heures de formation

Programme

1 ^{er} partie	La gestion de stock
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la nécessité et l'incidence du stock. • Identifier les zones d'enjeux de ses stocks (risques de rupture, stocks dormants et/ou excédentaires). • Contribuer à la réduction du coût du stock. • Déterminer le stock de sécurité en fonction du taux de service à obtenir. • Assurer le pilotage de la gestion des stocks. • Adapter le niveau des stocks en fonction du taux de service client.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les points clés de la gestion des stocks • Définition, rôle et incidence des stocks pour l'entreprise • Différents types de gestion du stock (sur seuil, périodique...) • La connaissance du stock en quantité et en valeur • Mise en évidence et gestion des surstocks et des ruptures • Approche simple des coûts liés à la gestion des stocks • Notions de volume optimum et de quantité économique de commandes • Choix de la méthode adaptée au type de stock
Moyens pédagogiques	Élaboration du plan d'approvisionnement. Simulations pratiques de la valeur du stock appliqué à des cas concrets. Échanges sur les cas pratiques avec d'autres participants.

2^{ème} partie	Réception des marchandises
Objectif	Acquérir les méthodes de vérification des contrôles des marchandises
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La réception des marchandises : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le contrôle qualitatif ✓ Le contrôle quantitatif • La fonction approvisionnement. • La gestion des réapprovisionnements <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les méthodes empiriques ✓ Les méthodes prévisionnelles • Planification des approvisionnements.
Moyens pédagogiques	Construction du tableau de bord de la gestion des stocks. Mise en forme et diffusion du tableau de bord, l'exercice sera effectué en binôme.

3^{ème} partie	L'inventaire
Objectif	Connaître les différentes méthodes d'inventaires
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Principe de l'inventaire <ul style="list-style-type: none"> ✓ Déclenchement ✓ Déroulement ✓ Fin • L'inventaire périodique/tournant • L'inventaire permanent • La préparation physique des inventaires
Moyens pédagogiques	Conception d'un plan d'inventaire avec balisage. Travail en groupe

4^{ème} partie	Les outils de suivi de stock
Objectif	Connaître les outils de gestion
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestion des fiches articles. ✓ Gestion des réapprovisionnements. ✓ Connaître différents logiciels de gestion de stock (Dollibarr, Ciel, Petitstock...)
Moyens pédagogiques	Initiation au logiciel de gestion de stock : Petitstock

Les bases de la gestion de stock

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Comprendre la nécessité et l'incidence du stock
- Identifier les zones d'enjeux de ses stocks (risques de rupture, stocks dormants et/ou excédentaires)
- Déterminer le stock de sécurité
- Assurer le pilotage de la gestion des stocks

Durée

16 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Qu'est-ce que la gestion de stock ?
Objectif	Connaître les intérêts d'une bonne gestion de stock
Contenu	<p>Les coûts et gains liés à la gestion de stock :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La notion de « sur-stockage » • La notion de stock trop faible • Limiter l'immobilisation de la trésorerie • La régression des vols en interne.
Moyens pédagogiques	Les participants seront amenés, par le biais d'un questionnaire et d'une discussion ouverte, à comprendre les enjeux de la gestion de stock.

2^{ème} partie	Réception des marchandises
Objectif	Acquérir les réflexes de pointage et vérification des marchandises

Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le contrôle qualitatif • Le contrôle quantitatif
Moyens pédagogiques	Cas pratique réception et contrôle d'une livraison. Les participants auront à leur disposition les feuilles de commandes, un listing fictif correspondant à la livraison et des feuilles de pointage. L'exercice sera effectué en binôme.

3^{ème} partie	Stockage et entreposage
Objectif	Organisation du magasin
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les mouvements des marchandises : <ul style="list-style-type: none"> ➢ <u>À l'entrée</u> : contrôle quantitatif et qualitatif, allotissement, pointage et mise à jour des quantités en stock. ➢ <u>À l'intérieur</u> : stockage dans les zones et emplacements appropriés. ➢ <u>À la sortie</u> : prélèvement, préparation des commandes, pointage et mise à jour des quantités en stock.
Moyens pédagogiques	Conception d'un plan de stockage destiné, dans un premier temps à l'entreposage puis à l'inventaire physique. Travail en groupe.

4^{ème} partie	Les outils de suivi de stock
Objectif	Connaître les outils de gestion
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La classification des articles et le découpage de l'espace de contrôle. ✓ La classification des besoins indépendants ✓ Le contrôle des stocks physiques ✓ Le contrôle des approvisionnements ✓ Le contrôle des consommations
Moyens pédagogiques	Création et entretien d'un registre des procédures. Travail par groupe de 3 participants.

La gestion d'un rayon

Formation longue

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Assurer la gestion de son rayon au quotidien.
- Améliorer la rentabilité du rayon :
 - ✓ Établir un diagnostic du rayon après analyse des résultats.
 - ✓ Définir une politique commerciale en adéquation avec la politique commerciale de l'enseigne.
 - ✓ Déterminer des objectifs.
 - ✓ Optimiser un assortiment.
 - ✓ Analyser la concurrence.
 - ✓ Mettre en place une politique promotionnelle.
- Gérer une équipe.
- S'occuper de la clientèle.
- Objectif induit : Augmenter les résultats, chiffre d'affaires et marge, d'un rayon.

Durée

De 20 à 60 heures de formation

Programme

1^{er} partie	La gestion du rayon au quotidien
Objectif	Savoir s'organiser et planifier les différentes tâches attribuées au responsable de rayon.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Méthodes de référencement des produits. • Négociations fournisseurs. • Techniques d'implantation et de présentation des produits. • L'approvisionnement du rayon. • Les commandes. • Contrôler des livraisons. • Organiser le stockage et le rangement en réserve en vue de la mise en rayon

1^{er} partie	La gestion du rayon au quotidien
	<ul style="list-style-type: none"> • Faire respecter les normes d'hygiène et de sécurité (respect de la chaîne du froid, date limite de péremption, rangements en hauteur, séparation des produits dangereux, procédures en cas de déversement accidentel...)
Déroulé pédagogique	Les apprenants créeront un planning de tâches sur Excel, et seront mis en situation par le biais de jeux de rôle.

2^{ème} partie	Optimiser son rayon
Objectif	Valoriser son rayon et augmenter son chiffre d'affaires
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les résultats du rayon. • Augmenter le C.A : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Définir des besoins des clients ✓ Analyser la concurrence ✓ Analyser les panels ✓ Mettre en conformité les implantations des différents segments de marché. ✓ Définir un assortiment. ✓ Vérifier le positionnement des prix de vente des produits. • Le promotionnel : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le choix des produits ✓ Le planning des têtes de gondole ✓ Le saisonnier ✓ La promotion fond de rayon • Le linéaire à géométrie variable pour augmenter la marge <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pratique de la marge compensée ✓ Les MDD (marques de distributeur)

2^{ème} partie	Optimiser son rayon
Déroulé pédagogique	Études de cas concrets, analyses des différents cas proposés, et mise en application des techniques étudiées.

3^{ème} partie	Le rôle de manager
Objectif	Gérer une équipe
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Animer, former, participer au recrutement et à l'évaluation annuelle de son personnel pour l'aider à formuler ses besoins en rapport avec ses propres objectifs et ceux de l'entreprise • Informer sur le droit individuel à formation (DIF) et faire un état individuel • Répartir, planifier et contrôler le travail de son équipe • Gérer les crises
Déroulé pédagogique	Les apprenants seront mis en situation par le biais de jeux de rôle via des scénarios fournis.

4^{ème} partie	Fidélisation de la clientèle
Objectif	S'occuper de la clientèle
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Être à l'écoute des besoins des clients • Informer et conseiller les clients • Traiter les réclamations et/ou les faire remonter à la direction • Se tenir informé de l'évolution du comportement des consommateurs et des tendances du marché des produits • Se tenir informé des évolutions des marchés et des prix pour communiquer sur ces sujets avec les clients
Déroulé pédagogique	Étude de cas concret et mise en situation des participants.



Formation intensive

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Assurer la gestion de son rayon au quotidien.
- Améliorer la rentabilité du rayon :
- Objectif induit : Augmenter les résultats, chiffre d'affaires et marge, d'un rayon.

Durée

16 heures de formation

Programme

1^{er} partie	La gestion du rayon au quotidien
Objectif	Savoir s'organiser et planifier les différentes tâches attribuées au responsable de rayon.
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Méthodes de référencement des produits.• Négociations fournisseurs.• Techniques d'implantation et de présentation des produits.• L'approvisionnement du rayon.• Contrôler des livraisons.• Organiser le stockage et le rangement en réserve en vue de la mise en rayon• Faire respecter les normes d'hygiène et de sécurité (respect de la chaîne du froid, date limite de péremption, rangements en hauteur, séparation des produits dangereux, procédures en cas de déversement accidentel...)
Déroulé pédagogique	Les apprenants créeront un planning de tâches sur Excel, et seront mis en situation par le biais de jeux de rôle.

2^{ème} partie	Optimiser son rayon
Objectif	Valoriser son rayon et augmenter son chiffre d'affaires
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les résultats du rayon. • Augmenter le C.A : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Définir des besoins des clients ✓ Analyser la concurrence ✓ Analyser les panels ✓ Mettre en conformité les implantations des différents segments de marché. ✓ Définir un assortiment. ✓ Vérifier le positionnement des prix de vente des produits. • Le promotionnel : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le choix des produits ✓ Le planning des têtes de gondole ✓ Le saisonnier ✓ La promotion fond de rayon • Le linéaire à géométrie variable pour augmenter la marge <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pratique de la marge compensée ✓ Les MDD (marques de distributeur)
Déroulé pédagogique	Études de cas concrets, analyses des différents cas proposés, et mise en application des techniques étudiées.

Implantation d'une vitrine et mise en valeur d'un commerce

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- D'utiliser les techniques de merchandising.
- D'implanter une vitrine attractive et apporter de la valeur ajoutée à l'espace commercial.
- Objectifs induits : augmenter le chiffre d'affaires.

Durée

16 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Le merchandising ou techniques d'optimisation
Objectif	Acquérir les techniques de mise en valeur du commerce
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs, techniques et atouts. • Les spécificités du merchandising selon la surface de vente. • L'optimisation de l'assortiment, le « color blocking »
Déroulé pédagogique	Discussion dirigée, à l'aide d'un questionnaire et d'un cours.

2^{ème} partie	Quel produit mettre en avant ?
Objectif	Connaitre le merchandising de gestion, savoir choisir le bon produit.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • 5B de Kepner • Les ventes constatées • Les ventes sur les données de panels • Les marges générées.

2^{ème} partie	Quel produit mettre en avant ?
Déroulé pédagogique	Études de cas concrets, analyses des données, fictives, fournies par le formateur et mise en place d'une stratégie de valorisation de l'espace accordé à chaque produit.
3^{ème} et 4^{ème} parties	Mise en pratique
Objectif	Savoir réaliser une bonne implantation
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • L'optimisation de l'allocation d'espace par produit et marques • L'aménagement du point de vente et de la circulation • La mise en valeur et la mise en avant des produits • La communication sur le lieu de vente (Fidélisation, opération commerciale, PLV...)
Déroulé pédagogique	Mise en pratique, à partir des résultats d'analyses obtenus, les apprenants créeront une implantation de vitrine sous la forme d'un diaporama décrivant chacune des étapes : du choix du produit à l'implantation finale, (visionnage et analyse en groupe).

La gestion de conflits clients

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Accueillir, conseiller, orienter et informer le client de façon efficace.
- Préserver une relation de qualité avec le client
- Traiter les réclamations des clients avec diplomatie et efficacité
- Rendre les incidents en actions positives

Durée

16 heures de formation

Programme

1^{er} partie	L'accueil du client insatisfait
Objectif	Savoir accueillir, accompagner et conseiller le client mécontent
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La prise de contact • Comportement adéquate en fonction du type de clientèle • Les 5 principales erreurs à ne pas commettre. • Rester Zen
Déroulé pédagogique	Les apprenants seront mis en situation par le biais de jeux de rôle.

2^{ème} partie	Bien gérer sa relation client pour sortir du conflit
Objectif	Améliorer, personnaliser et humaniser la relation avec le client
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Emmener la relation sur le terrain du rationnel. • Adopter un état d'esprit constructif. • Écouter votre interlocuteur. • Clarifier le cahier de charges.

2^{ème} partie	Bien gérer sa relation client pour sortir du conflit
	<ul style="list-style-type: none"> • Affirmer votre autorité en douceur • Ne pas avoir peur des divergences, ne pas vouloir plaire à tout prix. • Faire usage de la reformulation. • Garder son calme. • Soigner la relation au long cours.
Déroulé pédagogique	Mise en situation, à partir de jeux de rôle et mise en application des techniques de négociation afin d'établir des relations positives et sortir des conflits.
3^{ème} partie	Les techniques de gestion de conflits
Objectif	Adopter la bonne technique de gestion de conflits
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le conflit en face à face. • Le conflit téléphonique • Le conflit par correspondance
Déroulé pédagogique	Découverte des meilleures techniques de gestion de conflits, par l'étude d'exemples concrets et par la mise en situation ainsi que la rédaction d'un courrier concernant un conflit.

Le suivi client

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Mener des campagnes d'appels sortants pour accroître votre portefeuille de contacts
- Envoyer des mailings ou emailings ciblés
- Relance des anciens prospects
- Analyser votre portefeuille clients pour trouver vos clients les plus fidèles (et les chouchouter)
- Tenir des tableaux de bord pour motiver, rétribuer et le cas échéant recadrer les commerciaux...
- Les objectifs induits : augmenter son CA.

Durée

10 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Les intérêts d'un bon suivi de clientèle
Objectif	Améliorer, personnaliser et humaniser la relation avec le client
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître sa clientèle et ses contacts commerciaux. • Guider le travail commercial • Promouvoir des offres ciblées • Analyser les ventes
Déroulé pédagogique	Création sous Excel de « fiche de suivi client » type.
2^{ème} partie	Enrichir sa base de données client et utiliser les informations collectées
Objectif	Les meilleures techniques de collecte
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La collecte physique <ul style="list-style-type: none"> • Inscription magasin • Carte de fidélité

2^{ème} partie	Enrichir sa base de données client et utiliser les informations collectées
	<ul style="list-style-type: none"> • Carte de visite • La collecte en ligne <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inscription via le site ✓ Utilisation des réseaux sociaux • Marketing <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sondage de satisfaction ✓ Jeux concours, offres spécifique... ✓ Campagne partenaires
Déroulé pédagogique	Découverte des meilleures techniques de collecte, par l'étude d'exemples concrets et par la mise en situation d'une collecte de données et leurs interprétations.

3^{ème} partie	Les outils de gestion des données de la clientèle
Objectif	Connaitre les différents logiciels de gestion de la relation client et leur utilisation
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le suivi des fiches clients sous Outlook ou Excel • L'envoi de mailings ciblés. • Découverte de 8 gestionnaires de relation client
Déroulé pédagogique	Initiation aux différents logiciels de gestion de la relation client.

Gérer sa base de données clients

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Créer une base de données pertinente.
- Analyser les données et cibler sa communication.
- Fidéliser la clientèle en répondant au mieux à ses attentes.
- Réussir sa GRC (gestion de la relation client).
- Les objectifs induits : augmenter son CA.

Durée

16 heures de formation

Programme

1ère partie	La base de données clients
Objectif	Conception de la structure de la base de données
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir ses premières données clients • Définir le choix des données <ul style="list-style-type: none"> ○ Comportementales ○ Déclaratives ○ Prédicatives
Déroulé pédagogique	Création sous Excel d'un tableau de base de données mailing et d'une fiche de suivi client
2ème partie	Enrichir sa base de données
Objectif	Connaitre les meilleures techniques de collecte
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La collecte physique <ul style="list-style-type: none"> ○ Inscription en magasin ○ Carte de fidélité ○ Carte de visite

2^{ème} partie	Enrichir sa base de données
	<ul style="list-style-type: none"> • La collecte en ligne <ul style="list-style-type: none"> ○ Inscription via le site ○ Utilisation des réseaux sociaux • Marketing <ul style="list-style-type: none"> ○ Sondage de satisfaction ○ Jeux concours, offres spécifiques... ○ Campagne partenaire
Déroulé pédagogique	Découverte des meilleures techniques de collecte, par l'étude d'exemples concrets et par la mise en situation d'une collecte de données
3^{ème} partie	Utiliser sa base de données
Objectif	Avoir une base de données sur-mesure
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation comme outil opérationnel qui guide le travail commercial • L'utilisation comme historique puissant • L'utilisation comme outil d'analyse des ventes • L'utilisation comme outil de management de la force de vente • L'utilisation comme outil de marketing direct
Déroulé pédagogique	Analyse et utilisation des données collectées afin de mieux connaître et satisfaire les attentes de sa clientèle
4^{ème} partie	Les outils de gestion des données de la clientèle
Objectif	Connaitre les différents logiciels de gestion de la relation client
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le suivi des fiches clients sous Outlook et Excel • L'envoi de mailing ciblés • Découverte de 8 questionnaires de relation client
Déroulé pédagogique	Initiation aux différents logiciels de gestion de la relation client

SECRETARIAT

Les techniques d'accueil de l'utilisateur - client

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Comprendre l'importance de l'accueil pour l'image de son entreprise
- Mobiliser les techniques et comportements propres à la mission d'accueil
- Développer un état d'esprit de service centré sur le client

Durée

10 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Accueillir un usager / client
Objectif	Adopter la bonne attitude face aux différents types d'utilisateurs.
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Accueil : Méthode SBAM• Découverte du contexte : Méthode FARP• L'écoute.• Questions et reformulations• Les 5 erreurs à ne pas commettre
Moyens pédagogiques	Les participants seront mis en situation, par le biais de jeux de rôles. Différents types de scénarios seront envisagés.

2^{ème} partie	Analyse de l'attitude de l'utilisateur / client
Objectif	Répondre au mieux aux attentes de l'utilisateur en toutes circonstances
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les trois attitudes de l'utilisateur : <ul style="list-style-type: none"> ✓ La coopération ✓ La réticence ✓ L'indifférence • Les techniques de traitement des objections • La gestion des conflits.
Moyens pédagogiques	Cas pratiques ; Jeux de rôles / Simulations

3^{ème} partie	La communication interne
Objectif	Être capable de transmettre les informations fournies par l'utilisateur/client, à sa hiérarchie.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître une information pertinente. • Faire remonter l'information. • Création et simulation d'utilisation du cahier de rapport.
Moyens pédagogiques	Création d'un « cahier de rapport » sur « Excel »

Objectifs

- Maîtriser les techniques de rédaction de courriers, des fiches de poste et leur présentation
- Analyser puis élaborer des réponses relationnelles collaboratives, quel que soit le contexte
- Cerner les erreurs de français les plus fréquentes et identifier ses propres lacunes et les corriger
- Donner du style à ses écrits
- Savoir écouter de manière active les propos émis au cours d'une réunion, d'un exposé, d'une conférence, en triant en mode sélectif les informations à retranscrire
- Savoir prendre des notes de manière efficace et exploitable dans n'importe quel contexte et quel que soit le sujet abordé

Durée

- 16 heures de formation

Contenu

Avec cette formation, nous vous proposons de travailler votre écriture en utilisant notamment les ressources et techniques venues du journalisme. A la fois dans le style et dans la rigueur. Car avant de pouvoir délier son écriture et lâcher son style, il faut pouvoir maîtriser un cadre précis : développer une idée, résumer un message essentiel, organiser un plan, synthétiser. Tout au long de la formation, vous serez guidé par un intervenant expert pour vous aider à écrire mieux, plus vite, à résumer votre pensée et organiser vos écrits.

1^{ère} partie	Généralités : Les règles de mise en forme du courrier professionnel
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation générale (Nom, fonction, date, adresse, références, mise en page du texte) • Sens de lecture et principe de « bouclage » • Formule de politesse, signature, pièces jointes, copies • La fonction de secrétaire : origines, étymologie...

2^{ème} partie	Cerner la finalité de l'écrit
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • But du message • Cerner l'interlocuteur • Définir type et visée de la communication • Identifier la situation de l'échange en rapport avec l'ensemble du dossier
3^{ème} partie	Méthodes
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Reformuler • Faut-il Informer, argumenter, inciter ou exhorter ? • Le brouillon, le plan • Adapter son style et niveau de langue
4^{ème} partie	Fautes de français : ce point sera abordé tout au long de la formation
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification des besoins en termes de grammaire • Reprise des bases nécessaires (orthographe, conjugaison, syntaxe) : règles, exercices d'application jusqu'à éradication des fautes majeures.
5^{ème} partie	La prise de note
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les objectifs de la prise de note, opter pour la stratégie correspondante et choisir le support de restitution • Connaître et mettre en place les conditions optimales à une bonne prise de notes • Capter l'information essentielle par une écoute active et objective : mots-clés, codes linguistiques • Connaître les difficultés de la prise de notes afin d'éviter les pièges les plus courants • Abréger, aller à l'essentiel : techniques et astuces • Utiliser ses notes en vue de la retranscription écrite, se relire : les signes mnémotechniques

La rédaction de courriers professionnels

Objectifs

- Maîtriser les techniques de rédaction de courriers et leur présentation
- Analyser puis élaborer des réponses relationnelles collaboratives, quel que soit le contexte
- Cerner les erreurs de français les plus fréquentes
- Identifier ses propres lacunes et les corriger
- Donner du style à ses écrits

Durée

12 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	Généralités : Les règles de mise en forme du courrier professionnel
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation générale (Nom, fonction, date, adresse, références, mise en page du texte) • Sens de lecture et principe de « bouclage » • Formule de politesse, signature, pièces jointes, copies • La fonction de secrétaire : origines, étymologie...
2^{ème} partie	Cerner la finalité de l'écrit
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • But du message • Cerner l'interlocuteur • Définir type et visée de la communication • Identifier la situation de l'échange en rapport avec l'ensemble du dossier

3^{ème} partie	Méthodes
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Reformuler• Faut-il Informer, argumenter, inciter ou exhorter ?• Le brouillon, le plan• Adapter son style et niveau de langue

4^{ème} partie	Fautes de français : ce point sera abordé tout au long de la formation
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Vérification des besoins en termes de grammaire• Reprise des bases nécessaires (orthographe, conjugaison, syntaxe) : règles, exercices d'application jusqu'à éradication des fautes majeures.

Objectifs :

- Permettre à l'apprenant de corriger ses erreurs majeures et lui donner des pistes de travail pour les corriger
- Identifier les erreurs de français les plus fréquentes
- Identifier ses propres lacunes
- Savoir les corriger
- Acquérir de bons réflexes et une méthode pour améliorer ses écrits
- Rédiger des emails clairs et professionnels
- Acquérir les « bons réflexes » avant d'envoyer un email

Durée

12 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	Savoir utiliser l'email à bon escient dans sa communication
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• L'email professionnel : enjeux, impact, spécificités et objectif• Identification du « pourquoi » du message• Cerner son ou ses destinataire(s)
2^{ème} partie	Maîtrise de la langue : s'auto-corriger
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Démystifier la grammaire : conjugaison, orthographe, syntaxe• Les fautes de français les plus fréquentes• Explication et correction des erreurs majeures• Zoom : règles d'accord des participes passés

3^{ème} partie	Rédiger des e-mails clairs et efficaces
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Trouver le ton juste : adapter son niveau de langage à son interlocuteur et à son message• Structurer son message, savoir aller à l'essentiel• Utiliser judicieusement les différents types de phrase suivant l'impact voulu • Soigner l'accroche et la conclusion
4^{ème} partie	Éveiller l'intérêt de votre lecteur
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger des objets efficaces et attractifs : style à privilégier, pièges à éviter• Synthétiser : toute l'information utile, mais pas plus.
5^{ème} partie	Se relire en prenant du recul
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Quelques points à vérifier avant l'envoi d'un email

Objectifs

- Permettre à l'apprenant de corriger ses erreurs majeures et lui donner des pistes de travail pour les corriger :
- Identifier les erreurs de français les plus fréquentes
- Identifier ses propres lacunes
- Savoir les corriger
- Acquérir de bons réflexes et une méthode pour améliorer ses écrits

Durée

9 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	Correction des fautes de français
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Évaluation du niveau de grammaire : conjugaison, orthographe, syntaxe• Les fautes de français les plus fréquentes• Explication et correction des erreurs majeures• Appliquer les règles d'accord
2^{ème} partie	Mise en place d'une check-list
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Les 10 points à vérifier avant d'envoyer un courrier
3^{ème} partie	Mise en pratique
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Exercices sur-mesure

Objectifs

Être capable de traiter avec efficacité un grand nombre d'informations orales et les restituer à l'écrit.

- Savoir écouter de manière active les propos émis au cours d'une réunion, d'un exposé, d'une conférence, en triant en mode sélectif les informations à retranscrire
- Savoir prendre des notes de manière efficace et exploitable dans n'importe quel contexte et quel que soit le sujet abordé
- Maîtriser les différents contextes de restitution pour rédiger correctement une communication informative, un compte-rendu, un rapport, un procès-verbal

Durée

16 heures

Contenu

- Définir les objectifs de la prise de note, opter pour la stratégie correspondante et choisir le support de restitution
- Connaître et mettre en place les conditions optimales à une bonne prise de notes
- Capturer l'information essentielle par une écoute active et objective : mots-clés, codes linguistiques
- Connaître les difficultés de la prise de notes afin d'éviter les pièges les plus courants
- Abréger, aller à l'essentiel : techniques et astuces
- Utiliser ses notes en vue de la retranscription écrite, se relire : les signes mnémotechniques
- Reformuler les idées, les épurer afin de les rendre pertinentes et compréhensibles
- Faire une restitution thématique, chronologique globalisée ou linéaire
- Rédiger en style indirect des paragraphes fidèles aux pensées et opinions des intervenants
- Travailler les accroches d'ouverture, sélectionner le vocabulaire précis et adapté
- Les tournures grammaticales : différents types de syntaxe pour différents types de rendus
- Utilisation de la ponctuation, des connecteurs et des modalisateurs

Les techniques de classement

Objectifs

Au terme de la formation, les agents devront être capable :

- D'identifier les éléments à classer
- De mettre en place un plan de classement
- De retrouver un document.

Durée :

12 heures de formation

Programme

Cette formation permettra aux participants d'acquérir les méthodes et les outils efficaces dans le but de créer un classement adapté à un environnement de travail donné, en fonction de ses spécificités fonctionnelles et organisationnelles.

Séquence 1 : Préalable au classement

- A. Définition et organisation selon la destination des documents qui arrivent chaque jour :
- Quels sont-ils ?
 - D'où viennent-ils ?
 - À quoi servent-ils ?
 - Quel degré d'importance ont-ils ?
 - Qui y aura accès – ou pas ?

Chacun doit tout d'abord analyser son activité, identifier sa place et se situer parfaitement en qualité de maillon de la chaîne, dans la globalité de l'action de l'entité dont il fait partie, et en comprenant clairement les finalités.

- B. Les différentes méthodes de classement : avantages et inconvénients.

Certains modes de classement sont thématiques, d'autres géographiques, par objet, par service, des doublons sont parfois nécessaires... Ils présentent tous des avantages et des inconvénients : commencer par identifier les inconvénients est une des méthodes permettant un tri sélectif efficace. Recenser les différents



modes de classement permet de bien les connaître afin de choisir ensuite lequel convient à tel type de dossier, document, objet. Il faut trouver la bonne méthode pour le bon produit à classer essentiellement en fonction des besoins d'accès.

Séquence 2 : Mise en place et la mise à jour d'un plan de classement

A. Le classement du document physique, électronique...

Selon qu'il soit concret ou virtuel, les documents ne se stockent pas à l'identique. Pour les éléments liés à l'informatique, entre la notion d'accès virtuel, de partage, de restrictions, il y a aussi pour nombre d'entre eux l'obligation d'avoir une conservation, et virtuelle, et matérielle.

B. Le matériel et les mots-clés du classement

Comprendre parfaitement l'utilité des documents et qui les utilise, à quelles fins, permet de déterminer leur nom ; le type de matériel à classer et la fréquence d'entrée-sortie des éléments : leur emplacement et mode de stockage.

- Etude des différents procédés et matériels de classement
- Réflexion sur les appellations, exercice sur les mots-clés, astuce « ordre des mots » pour informatique automatique rapide

Séquence 3 : Recherche d'un document dans le classement

Les qualités d'un bon classement : simple, rationnel, fiable, extensible

A. Un classement bien fait permet à quiconque de retrouver un document, objet ou fichier facilement.

Chacun doit pouvoir comprendre aisément le principe de classement et les dénominations par une logique liée à l'activité professionnelle commune.

B. Le document sortant doit être ensuite rangé à sa place de la même manière.

On ne doit pas perdre de document, et pouvoir agrandir la capacité de stockage sans avoir à remettre en cause la structure de base du classement.

Tout ceci est facile à dire. Ce résultat, satisfaisant pour tous, est possible si les étapes décrites en amont ont été judicieusement suivies puis rigoureusement appliquées. Quelques actions incontournables :

- Créer et renseigner en permanence 2 supports *personnels* de repère global sous format matériel et virtuel
- Mettre en place un système de référencement : pour aide aux utilisateurs
- Les doublons : parfois indispensables, mais souvent épurés – notion de marquage
- Sécurisation : astuce « anti-perte »

La gestion du temps pour le personnel administratif

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Prendre du recul sur ses habitudes et sa relation au temps
- Intégrer des critères de différenciation dans la gestion de ses tâches
- Organiser ses tâches au quotidien
- Mettre en place des actions concrètes de gestion du temps

Durée

8 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	Définir ses attentes en termes de réalisation
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Clarifier son investissement temps : cerner ses missions, ses tâches et ses objectifs • Cerner les attentes de son environnement • Définir et valider les ressources nécessaires
2^{ème} partie	Gérer sa charge de travail au quotidien
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des outils d'analyse de son temps de travail • Définir la répartition optimale de son temps de travail • Identifier et réduire les activités chronophages • Gérer les priorités et faire face aux imprévus • Mettre en place ses principes d'organisation
3^{ème} partie	Programmer ses activités
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les méthodes, trucs et astuces pour organiser son activité. • Définir ses outils d'organisation. • Valider le niveau de priorité d'une tâche. • Planifier les tâches en fonction de leur niveau de priorité. • Rester centré sur la tâche à réaliser. Rationaliser son espace de travail.

Initiation

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Utiliser les règles de conjugaison et de grammaire de base afin de formuler des phrases simples et courtes,
- Formuler et répondre à des questions simples à condition que l'interlocuteur soit disposé à parler lentement et distinctement, en utilisant le vocabulaire ciblé à son entreprise, produits et services.

Durée

20 heures de formation

Programme :

1^{ère} partie	Initiation à la grammaire anglaise
Objectif	Acquérir les structures grammaticales de base afin de formuler des phrases simples et courtes.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulaire courant et usuel <ul style="list-style-type: none"> ○ Prononciation, lecture et écriture ○ Chiffres, dates et heures ○ Localisation dans le temps et l'espace • Les conjugaisons <ul style="list-style-type: none"> ○ Les verbes be/have/have got ○ Introduction au présent simple et progressif ○ Introduction au prétérit et au futur • Introduction aux premières règles de la grammaire anglaise <ul style="list-style-type: none"> ○ Les pronoms personnels ○ Les adjectifs et adverbes de temps et de fréquence ○ Les adjectifs possessifs ○ Les prépositions

1^{ère} partie	Initiation à la grammaire anglaise
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Le pluriel des noms • Les pronoms interrogatifs (pour élaborer quelques questions simples)
Déroulé pédagogique	<p>Les diverses règles grammaticales essentielles seront étudiées sous forme de fiches récapitulatives expliquées et commentées.</p> <p>Ces fiches grammaticales seront complétées par des mind map (cartes mentales) élaborées de manière collective.</p> <p>Des activités d'application seront projetées sur des documents Powerpoint (notamment pour la description d'images ou de graphiques). Des supports permettant de stimuler la mémorisation des structures tels que des cartes, tableaux, mots croisés, jeux de bingo, etc. seront utilisés en complément afin de favoriser l'automatisation de l'utilisation de la structure adéquate dans la langue anglaise.</p> <p>Enfin, les participants pourront mettre en pratique les règles apprises au moyen d'exercices écrits à effectuer entre les séances qui seront corrigés et commentés ensuite par la formatrice.</p>
2^{ème} partie	Formulation et utilisation de phrases dans des conversations simples et réponse à des questions simples
Objectif	Converser avec un interlocuteur anglophone à condition qu'il soit disposé à répéter ou à reformuler ses phrases lentement.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Expression orale : <ul style="list-style-type: none"> ○ Jeux de rôles en duo avec la formatrice et entre participants, ○ Dialogues et monologues appliqués aux principales situations rencontrées par l'apprenant dans son entreprise.
Déroulé pédagogique	<p>Les participants seront amenés à participer à des jeux de rôle afin d'apprendre à se présenter, comprendre des questions simples et pouvoir y répondre, prendre des notes, transmettre un message simple, etc.</p> <p>Les divers points du contenu seront étudiés au moyen d'un entraînement à l'oral par le biais de jeux-de rôles, études de cas, simulations, dialogues guidés et exercices pratiques et complétés par des liste de vocabulaire adaptées à l'entreprise du participant, ses produits et ses services.</p>

Perfectionnement et conversationnel

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Comprendre un interlocuteur anglophone s'exprimant rapidement et sans prendre de précaution particulière,
- S'exprimer de façon spontanée et avec aisance, à l'écrit comme à l'oral, quel que soit le sujet abordé, dans un cadre privé ou dans un contexte professionnel.

Durée

20 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	Compréhension d'un interlocuteur natif d'un pays anglophone ou d'un texte complexe
Objectif	Comprendre le discours d'un interlocuteur anglophone dans sa quasi intégralité.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Travail de compréhension portant sur des textes difficiles, longs, subtils et denses, d'articles de presse ou documents professionnels (échange avec le formateur, commentaires et questions-réponses) • Maîtriser la compréhension de notions abstraites • Développer les champs lexicaux • Développer la compréhension de divers accents anglophones et de non-natifs s'exprimant en anglais • Acquérir la technique de la lecture rapide
Déroulé pédagogique	<p>Pour développer les compétences de compréhension écrite, la formatrice travaille avec le participant tout type d'exercice rédactionnel, note de synthèse, contraction de texte, analyse de texte, essai, revue de presse, etc.</p> <p>Pour développer les compétences de compréhension orale, la formatrice travaille avec le participant tout type de documents audio et vidéos, conférences sur des sujets divers et variés, etc.</p>

2^{ème} partie	Renforcement des aptitudes à communiquer et interagir en anglais à l'oral
Objectifs	<p>Etre en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - s'exprimer sur un évènement, une expérience, son parcours personnel et professionnel,

2^{ème} partie	Renforcement des aptitudes à communiquer et interagir en anglais à l'oral
	- développer une relative autonomie d'expression.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Manier les outils d'une communication fluide, tant au plan relationnel que professionnel • Apprendre à conduire une réunion ou un exposé, à négocier, à convaincre avec mise en pratique du savoir acquis à travers des jeux de rôles et mises en situation selon les objectifs ciblés • Exprimer et reformuler ses idées à l'oral comme à l'écrit • Maîtriser les écrits professionnels : courriers, courriels, synthèses, rapports, etc.
Déroulé pédagogique	Afin de le faire progresser dans le domaine de l'expression orale, les séances impliquent le participant afin qu'il se prête à différentes situations d'exposé, de débat, de conduite de négociation ou de réunion, etc.



Confirmé : ENGLISH CHAT CLASSES (uniquement conversationnel)

Objectifs

- Poursuite d'études supérieur ou installation en pays anglophone.
- Valorisation des acquis en anglais.

Programme

Je m'inscris pour 7 séances

1. Je reçois l'article et/ou l'extrait audio (Podcast) ou vidéo à l'avance
2. Je viens le jeudi durant une heure (13h/14h) au centre DOCEO pour converser une heure en anglais avec un groupe de personnes (max 7), en présence du formateur, sur le thème du Podcast et/ou de l'article du jour.
3. J'entretiens et j'améliore mon anglais d'une manière « Fun » et « rapide ».

Prérequis :

Avoir un niveau faux débutant ou intermédiaire.

Cette façon d'appréhender l'anglais est ouverte à toutes les personnes qui désirent améliorer leur niveau d'anglais et décomplexer leur oral.

Préparation aux examens

TOEFL

Objectifs

Au terme de cette formation, le candidat sera capable de faire face aux exigences précises du TOEFL.

Le TOEFL® iBT est noté sur 120 points. Il est composé de quatre épreuves avec questions ouvertes :

- Compréhension écrite (30 points)
- Compréhension orale (30 points)
- Expression écrite (30 points)
- Expression orale (30 points) (la réponse de chaque candidat est enregistrée par ordinateur puis analysée par 6 évaluateurs agréés)

Programme

1^{er} partie	Évaluation du niveau initial TOEFL
Objectif	Cette phase permet un véritable audit du niveau du candidat afin de définir son profil et identifier son besoin exact.
Contenu	Test d'anglais afin de définir le niveau initial en vocabulaire, grammaire, compréhension et expression.
Déroulé pédagogique	Le test initial de positionnement d'une durée de 30 minutes a pour but de mesurer le niveau, de relever les lacunes et de cibler la préparation.
2^{ème} partie	Consolidation
Objectif	Cette phase permet de réviser et consolider les bases fondamentales de la langue anglaise tout en approfondissant le vocabulaire fondamental et nécessaire à l'examen.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Reprise des bases fondamentales de conjugaison et de grammaire de la langue anglaise. • Présentation des stratégies à adopter pour chaque partie.
Déroulé pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> • Enrichissement du vocabulaire courant et spécifique / formes idiomatiques pièges. • Reprise des techniques d'expression écrite et orale dans un esprit TOEFL. • Analyse de questions type et des pièges les plus fréquents. • Entraînements à partir d'annales de l'examen.

3^{ème} partie	Entraînement à l'examen TOEFL
Objectif	<p>Se préparer à l'association des 4 compétences : compréhension orale et écrite, expression orale et écrite.</p> <p>Pendant le test, il vous est demandé d'accomplir des tâches qui associent plusieurs compétences, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lire, écouter puis répondre à une question à l'oral • Écouter puis répondre à une question à l'oral • Lire, écouter puis répondre à une question à l'écrit
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Chaque cours est dédié à une section du TOEFL et fait l'objet d'une importante batterie de questions. • L'accent est mis sur la méthodologie ainsi que sur l'entraînement progressif et systématique sur l'ensemble des parties du test. <ul style="list-style-type: none"> ○ Corrections commentées par la formatrice. ○ Exercices supplémentaires en fonctions des axes à renforcer. • Une attention toute particulière est également consacrée à la gestion du temps, facteur clé de réussite au TOEFL.
Déroulé pédagogique	La mise en fiche des difficultés rencontrées, des astuces mises en œuvre et des exercices récurrents permettent au/aux participant(s) de les intégrer efficacement et d'avoir le D day la réactivité nécessaire pour réussir son examen TOEFL.

4^{ème} partie	Test Blanc
Objectif	Se préparer à l'examen en condition réelle.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Passage d'un test blanc en condition d'examen. • Exercices ciblés sur les faiblesses du participant ou des participants du groupe à la suite de l'examen blanc. • Reprise des questions ayant posé des difficultés lors des devoirs maison.
Déroulé pédagogique	Un examen blanc sera passé dans les conditions réelles suivi d'un débriefing. Des exercices complémentaires seront ensuite proposés afin d'améliorer les sections qui doivent l'être avant l'examen final.

Contenu du test

Sections du test *TOEFL iBT*

Section	Durée	Questions	Tâches
Compréhension écrite*	60 à 80 minutes	36 à 56 questions	Lire 3 ou 4 passages de textes universitaires et répondre à des questions.
Compréhension orale*	60 à 90 minutes	34 à 51 questions	Écouter des conférences, des discussions et conversations en classe, puis répondre à des questions.
Pause	10 minutes	—	—
Expression orale	20 minutes	6 tâches	Exprimer une opinion sur un sujet connu ; parler en s'inspirant des tâches de compréhension écrite et orale.
Expression écrite	50 minutes	2 tâches	Écrire des réponses sous forme d'essai en s'inspirant des tâches de compréhension écrite et orale ; justifier une opinion par écrit.

Nos tarifs

Type de formation	Nombre de participants	Durée	Nombre total d'heures en présentiel	Répartition des heures	Tarif
Formule 1 : Coaching <u>sur mesure</u>	1	à votre rythme	16 heures à votre rythme (8 x 1 h 30 min + 4 h d'examen blanc avec débriefing)	Vous commencez dès que vous le voulez, selon votre disponibilité et celle de la formatrice.	99 900 Cfp
Formule 2 : formation <u>en duo</u>	2	environ 6 semaines	21 heures (10 x 1 h 30 min + 4 h d'examen blanc avec débriefing)	En fonction de l'emploi du temps proposé par DOCEO.	73 500 Cfp par personne
Formule 3 : Formation <u>en groupe</u>	3 à 5 au maximum	environ 6 semaines	25 heures (14 x 1 h 30 min + 4 h d'examen blanc avec débriefing)	En fonction de l'emploi du temps proposé par DOCEO. La formation démarre à partir de 3 inscrits.	59 000 Cfp par personne

Objectifs

Au terme de cette formation, le candidat sera capable de faire face aux exigences précises du TOEIC :

- Compréhension orale : questionnaire à choix multiples (100 questions), en temps limité.
- Compréhension écrite / de lecture : questionnaire à choix multiples (100 questions), en temps limité.
- Chaque partie est notée de 5 à 495 points. La note globale s'échelonne de 10 à 990 points.

Programme

1 ^{er} partie	Méthodologie TOEIC Listening
Objectif	<p>Etre capable de reconnaître ce que disent des protagonistes dans les situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans des situations élémentaires : se présenter, se diriger, faire des courses, payer, demander des informations, commander un repas - Dans des situations courantes : conversations sur des événements courants, annonces dans les aéroports, gares... - Dans des situations à caractère professionnel : réunions, entretiens... - Au téléphone : prendre des messages, passer des commandes, organiser des projets
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des stratégies à adopter pour la partie Listening. • Analyse de questions type et des pièges les plus fréquents. • Gestion du temps et de la concentration. • Rappel de cours sur les prépositions (très utile pour la partie 1) et les phrases interrogatives (pronoms et tag, très utile pour la partie 2). • Entraînements au Listening.
Déroulé pédagogique	<p>Les 4 sections du TOEIC Listening seront étudiées au moyen d'exercices pratiques :</p> <p>1ère section : trouver, parmi 4 légendes lues, celle qui correspond à la photographie affichée.</p> <p>2ème section : à la suite d'une série de dialogues sonores très courts, choisir la réponse adéquate parmi 3 propositions.</p> <p>3ème section : déduire, parmi 4 propositions, celle qui relate le mieux le mini dialogue entendu.</p> <p>4ème section : répondre à plusieurs questions écrites portant sur des dialogues (entre 2 et 4 questions).</p>

2^{ème} partie	Méthodologie TOEIC Reading
Objectif	<p>Être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier des contresens - Repérer l'information essentielle dans un texte à caractère professionnel - Lire des articles d'actualité, des romans populaires, de la documentation technique pointue dans son secteur d'activité... - Lire du courrier commercial, un ordre du jour
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des stratégies à adopter pour la partie Reading. • Analyse de questions type et des pièges les plus fréquents. • Entraînements à partir d'annales de l'examen.
Déroulé pédagogique	<p>Les 3 sections du TOEIC Reading seront étudiées au moyen d'exercices pratiques :</p> <p>1^{ère} section : compléter des phrases par un mot/groupe de mots (choix parmi plusieurs possibilités)</p> <p>2^{ème} section : phrases erronées à corriger en choisissant, parmi plusieurs groupes de mots soulignés, celui qui doit être modifié pour rendre la phrase correcte.</p> <p>3^{ème} section : articles dont il faut tirer des informations pour répondre aux questions.</p>
3^{ème} partie	Grammaire et expression TOEIC
Objectif	<p>Être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noter des dates et heures de RDV - Comprendre des discussions portant sur des projets passés ou à venir - Compléter des formulaires d'inscription courriers électroniques - Comprendre lettres de réclamation, notes de service, lettres à des clients potentiels - Comprendre des rapports ou compte-rendu de réunion, lettres de motivation...
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Révision des 11 points de grammaire les plus courants de l'examen tels que les temps (present simple, past simple, present continuous, present perfect and future), les synonymes (substitute) et antonymes (opposites), les analogies (the tricky part), les « Sentence Completions », etc. • Entraînement sur la partie 5 du TOEIC avec des questions de grammaire types • Possibilité de prendre connaissance du nouveau module optionnel si les participants le souhaitent : le TOEIC Speaking & Writing. <ul style="list-style-type: none"> ○ Test oral (20 minutes / 9 niveaux, de 0 à 200 points) : évaluation de l'intonation, l'accentuation, le vocabulaire, la grammaire, l'aisance d'élocution et la tenue prolongée d'un discours. ○ Test écrit (1h / 8 niveaux, de 0 à 200 points)

3^{ème} partie	Grammaire et expression TOEIC
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Six exercices types (dont une dissertation) et 11 questions. - Décrire ses propres responsabilités professionnelles et son parcours académique - Mener des entretiens d'embauche dans son propre domaine d'expertise - S'exprimer dans toutes les situations, professionnelles ou sociales, sur des sujets concrets ou abstraits - Soutenir une conversation avec aisance et précision dans des registres familiers - Participer activement en réunion avec des interlocuteurs de langue maternelle
Déroulé pédagogique	Les parties grammaire et expression du TOEIC seront étudiées au moyen d'exercices pratiques fournis sur support papier et/ou sur clé USB pour la grammaire et sous forme d'entretien oral pour la partie expression.

4^{ème} partie	Entraînement Personnalisé et Test Blanc
Objectif	Se préparer à l'examen en condition réelle.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Passage d'un test blanc en condition d'examen. • Exercices ciblés sur les faiblesses des participants du groupe à la suite de l'examen blanc. • Reprise des questions ayant posé des difficultés lors des devoirs maison. • Méthodologie pour calculer son score.
Déroulé pédagogique	Un examen blanc sera passé dans les conditions réelles suivi d'un débriefing. Des exercices complémentaires seront ensuite proposés afin d'améliorer les sections qui doivent l'être avant l'examen final.

Nos tarifs

Type de formation	Nombre de participants	Durée	Nombre total d'heures en présentiel	Répartition des heures	Tarif
Formule 1 : Coaching <u>sur mesure</u>	1	à votre rythme	16 heures à votre rythme (8 x 1 h 30 min + 4 h d'examen blanc avec débriefing)	Vous commencez dès que vous le voulez, selon votre disponibilité et celle de la formatrice.	110 400 Cfp
Formule 2 : formation <u>en duo</u>	2	environ 6 semaines	21 heures (10 x 1 h 30 min + 4 h d'examen blanc avec débriefing)	En fonction de l'emploi du temps proposé par DOCEO.	73 500 Cfp par personne
Formule 3 : Formation <u>en groupe</u>	3 à 5 au maximum	environ 6 semaines	25 heures (14 x 1 h 30 min + 4 h d'examen blanc avec débriefing)	En fonction de l'emploi du temps proposé par DOCEO. La formation démarre à partir de 3 inscrits.	59 000 Cfp par personne

Objectifs

Au terme de cette formation, le candidat sera capable de faire face aux exigences précises de l'IELTS.

Programme

1^{er} partie	Évaluation du niveau initial IELTS
Objectif	Cette phase permet un véritable audit du niveau du candidat afin de définir son profil et identifier son besoin exact.
Contenu	Test d'anglais afin de définir le niveau initial en vocabulaire, grammaire, compréhension et expression.
Déroulé pédagogique	Le test initial de positionnement d'une durée de 30 minutes a pour but de mesurer le niveau, de relever les lacunes et de cibler la préparation. Il sera suivi d'un entretien visant à donner un aperçu général des épreuves du test.
2^{ème} partie	Consolidation
Objectif	Cette phase permet de réviser et consolider les bases fondamentales de la langue anglaise tout en approfondissant le vocabulaire fondamental et nécessaire à l'examen.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Reprise des bases fondamentales de conjugaison et de grammaire de la langue anglaise. • Présentation des stratégies à adopter pour chaque partie.
Déroulé pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> • Enrichissement du vocabulaire courant / formes idiomatiques. • Reprise des techniques d'expression écrite et orale dans un esprit IELTS.
3^{ème} partie	Entraînement à l'examen IELTS
Objectif	Se préparer à l'association des 4 compétences : compréhension orale et écrite, expression orale et écrite. Pendant le test, il vous est demandé d'accomplir des tâches qui associent plusieurs compétences, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Lire, écouter puis répondre à une question à l'écrit ou à l'oral • Écouter puis répondre à une question à l'écrit ou à l'oral

3^{ème} partie	Entraînement à l'examen IELTS
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Chaque cours est dédié à une section de l'IELTS et fait l'objet d'une importante batterie de questions. <ul style="list-style-type: none"> ○ Analyse de questions type et des pièges les plus fréquents, ○ Entraînements à partir d'annales de l'examen. • L'accent est mis sur la méthodologie ainsi que sur l'entraînement progressif et systématique sur l'ensemble des parties du test. <ul style="list-style-type: none"> ○ Corrections commentées par la formatrice, ○ Exercices supplémentaires en fonctions des axes à renforcer. • Une attention toute particulière est également consacrée à la gestion du temps, facteur clé de réussite à l'IELTS.
Déroulé pédagogique	La mise en fiche des difficultés rencontrées, des astuces mises en œuvre et des exercices récurrents permettent au/aux participant(s) de les intégrer efficacement et d'avoir le D day la réactivité nécessaire pour réussir son examen IELTS.

4^{ème} partie	Test Blanc
Objectif	Se préparer à l'examen en condition réelle.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Passage d'un test blanc en condition d'examen. • Exercices ciblés sur les faiblesses du participant ou des participants du groupe à la suite de l'examen blanc. • Reprise des questions ayant posé des difficultés lors des devoirs maison.
Déroulé pédagogique	Un examen blanc sera passé dans les conditions réelles suivi d'un débriefing. Des exercices complémentaires seront ensuite proposés afin d'améliorer les sections qui doivent l'être avant l'examen final.

Contenu du test

Sections du test IELTS

Section	Durée	Questions	Tâches
Compréhension orale	30 minutes + 10 minutes "transfer time"	40 questions portant sur des conversations ou monologues académiques ou sociaux	Chaque partie n'est écoutée qu'une seule fois par les candidats, qui doivent donc répondre immédiatement à la question Les candidats disposent de 10 minutes, à la fin de la section Listening, pour reporter les questions sur leur "answer sheet"
Compréhension écrite	60 minutes	3 passages académiques 40 questions => 20 minutes par passage	Les questions portent sur des faits, des dates, des actions, etc.
Expression écrite	60 minutes	2 tâches	Task 1 : vous devrez analyser un tableau, un process, une image dans un document de 150 mots Task 2 : vous devrez rédiger un essay de 250 mots sur une thématique de société ou d'actualité
Expression orale	11-14 minutes	2 tâches	Questions personnelles : au début, l'examinateur commence par des questions personnelles du type : "Que faites-vous dans la vie ?", "Quelles sont vos passions ?" etc. Presentation : ensuite, l'examinateur vous donnera un thème de présentation, que vous aurez 1 minute pour préparer et 1 à 2 minutes pour présenter Discussion : enfin, l'examinateur vous interrogera de manière plus précise et plus complexe sur le thème abordé lors de la présentation

Le score IELTS

À l'issue de l'IELTS, vous obtiendrez un score global de 1 à 9.

Vous obtiendrez également un score de 1 à 9 pour chacune des sous-parties du test, appelé "score partiel".

Il est courant que l'établissement dans lequel vous candidatez (université, école, entreprise) vous demande un score global ainsi qu'un minimum dans chacune des sous-parties du test. Par exemple, une université peut vous demander un score de 7.0 avec aucun score partiel inférieur à 6.0.

Nos tarifs

Type de formation	Nombre de participants	Durée	Nombre total d'heures en présentiel	Répartition des heures	Tarif
Formule 1 : Coaching <u>sur mesure</u>	1	À votre rythme	16 heures à votre rythme (8 x 1 h 30 min + 4 h d'examen blanc avec débriefing)	Vous commencez dès que vous le voulez, selon votre disponibilité et celle de la formatrice.	99 900 Cfp
Formule 2 : Formation <u>en duo</u>	2	Environ 6 semaines	21 heures (10 x 1 h 30 min + 4 h d'examen blanc avec débriefing)	En fonction de l'emploi du temps proposé par DOCEO.	73 500 Cfp par personne
Formule 3 : Formation <u>en groupe</u>	3 à 5 au maximum	Environ 6 semaines	25 heures (14 x 1 h 30 min + 4 h d'examen blanc avec débriefing)	En fonction de l'emploi du temps proposé par DOCEO. La formation démarre à partir de 3 inscrits.	59 000 Cfp par personne



Rédaction d'emails en anglais - Email writing niveau 1

Objectifs

- Maîtriser la rédaction d'emails professionnels en anglais
- Connaître et savoir utiliser les formules usuelles

Durée

12 heures de formation

Programme

Des emails efficaces en anglais

- Les règles de rédaction
- Phrases usuelles, formules types, abréviations courantes
- Les différents écrits : Réclamation / réponse / demande de renseignements/ Offre commerciale / Relance
- Études de cas simples

Public : Secrétaires/assistants/commerciaux (dans l'import / export / transit / tourisme /transport/ Commerce - amenés à rédiger des emails simples

Niveau requis : Grands débutants



Rédaction de mail en anglais - Email writing niveau 2

Objectifs

- Maîtriser la rédaction d'emails professionnels en anglais, dans différents contextes
- Connaître et savoir utiliser les formules usuelles
- Acquérir les techniques d'amélioration de style

Durée

12 heures de formation

Programme

Des emails efficaces en anglais - Perfectionnement

- Améliorer son style
- Phrases usuelles, formules types, abréviations courantes
- Les différents écrits : Réclamation / réponse / demande de renseignements/ Offre commerciale / Relance
- Cas pratiques avec les écrits des participants

Public : Assistants/cadres/commerciaux (dans l'import / export / transit / tourisme /transport/ commerce amenés à rédiger des emails dans différents contextes professionnels

Niveau requis : Intermédiaire

Formule optimale - Niveau débutant

Objectifs :

Il s'agit de permettre à l'apprenant de développer son aptitude à communiquer en anglais, de dépasser son appréhension et d'acquérir les connaissances grammaticales et lexicales fondamentales.

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Utiliser les règles de conjugaison et de grammaire de base afin de formuler des phrases courtes,
- Comprendre des énoncés contenant des expressions familières et quotidiennes,
- Formuler et répondre à des questions simples.

Durée :

30 heures de formation

Programme :

1^{ère} partie	Initiation à la grammaire anglaise
Objectifs	Apprendre à écrire un message court (de type email, etc.), des énoncés brefs sur soi-même et sur son environnement proche et de savoir répondre à un questionnaire (nom, nationalité, âge, ...).
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulaire courant et usuel <ul style="list-style-type: none"> ○ Acquisition du vocabulaire courant ○ Présentation et formules de politesse ○ Chiffres, dates et heures ○ Localisation dans le temps et l'espace • Les conjugaisons <ul style="list-style-type: none"> ○ Les verbes be/have/have got ○ Le présent simple ○ Le présent progressif ○ Le prétérit ○ Introduction au « present perfect » ○ Les verbes réguliers et irréguliers les plus utilisés ○ L'impératif ○ Introduction au futur

1^{ère} partie	Initiation à la grammaire anglaise
	<ul style="list-style-type: none"> • Grammaire en contexte de communication <ul style="list-style-type: none"> ○ Les auxiliaires modaux ○ Les adjectifs et adverbes de temps et de fréquence ○ Les adjectifs possessifs ○ Les pronoms personnels sujets, compléments et possessifs ○ Les prépositions ○ Le pluriel des noms ○ Le génitif ○ Les pronoms interrogatifs (pour élaborer quelques questions simples)
Déroulé pédagogique	<p>Les diverses règles grammaticales essentielles seront étudiées sous forme de fiches récapitulatives expliquées et commentées.</p> <p>Ces fiches grammaticales seront complétées par des mind map (cartes mentales) élaborées de manière collective.</p> <p>Des activités d'application seront projetées sur des documents Powerpoint (notamment pour la description d'images ou de graphiques). Des supports permettant de stimuler la mémorisation des structures tels que des cartes, tableaux, mots croisés, jeux de bingo, etc. seront utilisés en complément afin de favoriser l'automatisation de l'utilisation de la structure adéquate dans la langue anglaise.</p> <p>Enfin, les participants pourront mettre en pratique les règles apprises au moyen d'exercices écrits à effectuer entre les séances qui seront corrigés et commentés ensuite par la formatrice.</p>
2^{ème} partie	Compréhension d'expressions familières et quotidiennes ainsi que d'énoncés très courts.
Objectifs	<p>Acquérir et faciliter la compréhension et l'assimilation des mots familiers ou des expressions courantes simples sur soi-même (ce qui vous appartient, lieu d'habitation, relations...).</p> <p>Comprendre des textes courts et simples et reconnaître les idées d'un contenu clair et bref.</p> <p>Comprendre des questions et instructions précises et brèves.</p> <p>Comprendre des informations pour se situer et s'orienter.</p>
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension orale : <ul style="list-style-type: none"> ○ Exercices d'écoute pour améliorer la compréhension à partir de documents semi-authentiques et authentiques. • Compréhension écrite : <ul style="list-style-type: none"> ○ Lectures de documents, d'articles, magazines, livres, de données chiffrées en anglais.

2^{ème} partie	Compréhension d'expressions familières et quotidiennes ainsi que d'énoncés très courts.
Déroulé pédagogique	<p>Pendant les séances, les participants seront amenés à écouter des extraits sonores dont : - des extraits reprenant l'actualité du moment avec une vitesse adaptée à leur niveau afin de remplir les scripts correspondant auxdits extraits,</p> <p>- des conversations courtes entre deux ou plusieurs intervenants dont ils devront définir le sens général pour aller vers les détails après plusieurs écoutes,</p> <p>- des chansons avec paroles de phrases ou phrases d'un couplet à remettre dans l'ordre, à compléter à partir du lexique fourni, à compléter en choisissant le mot approprié, etc.</p> <p>Entre les séances, une clé USB sera fournie aux participants contenant des listes de lexique ainsi que des listes de phrases thématiques qui seront également fournies sur support papier afin d'enrichir leur vocabulaire et le consolider à l'écrit comme l'oral.</p> <p>Les participants seront également amenés à traduire des textes simples (de l'anglais vers le français) tirés de divers supports semi-authentiques et authentiques sur les thèmes de la vie courante ainsi que d'autres liés à leur domaine d'activité professionnelle.</p>
3^{ème} partie	Formulation et utilisation de phrases dans des conversations simples et réponse à des questions simples
Objectif	Converser avec un interlocuteur anglophone.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Expression orale : <ul style="list-style-type: none"> ○ Jeux de rôles en duo avec la formatrice et entre participants, ○ Discussions ouvertes sur des thèmes de la vie courante ou professionnelle, ○ Dialogues et monologues appliqués aux principales situations de la vie courante. • Expression écrite : <ul style="list-style-type: none"> ○ Travaux et exercices écrits faisant appel à des expressions quotidiennes ○ Rédactions de documents en anglais : emails, courriers, etc.
Déroulé pédagogique	<p>Les participants seront amenés à participer à des jeux de rôle afin d'apprendre à se présenter, comprendre des questions simples et pouvoir y répondre, prendre des notes, transmettre un message, etc.</p> <p>Les apprenants mettront également en scène des dialogues reproduisant des situations de la vie courante telles que : se présenter ou présenter quelqu'un en utilisant des expressions classiques, exprimer des besoins de la vie courante (la faim, la soif...), demander des</p>

3^{ème} partie	Formulation et utilisation de phrases dans des conversations simples et réponse à des questions simples
	<p>renseignements sur des situations types (s'orienter à l'aéroport, s'informer sur une personne, une activité...), reproduire des expressions fréquemment utilisées, etc.</p> <p>Entre les séances, les participants seront sollicités pour rédiger des textes simples (du français vers l'anglais) sur des thèmes liés à leur environnement personnel et professionnel concret qui seront corrigés, lus à voix haute et commentés avec la formatrice et les autres participants.</p>

Formule optimale - Anglais Remise à niveau et compréhension

Objectifs :

Il s'agit de permettre à l'apprenant de prendre confiance en se réappropriant les fondements de la langue.

Il améliorera ainsi sa grammaire, sa conjugaison et sa prononciation tout en enrichissant son répertoire lexical le faisant par extension gagner en aisance orale pour faire face à toutes situations courantes.

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Utiliser, améliorer, consolider ou perfectionner ses connaissances en grammaire anglaise au travers d'exercices oraux et écrits en situation,
- Prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt professionnel (par exemple famille, loisirs, travail, voyage, actualité, etc.).

Durée :

30 heures de formation

Programme :

1^{ère} partie	Révisions et consolidation des connaissances en grammaire et conjugaison anglaise
Objectifs	Développer ses compétences grammaticales et lexicales. Apprendre à éviter les pièges tout en acquérant les bons réflexes afin de limiter les erreurs de grammaire à l'oral comme à l'écrit.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulaire courant et professionnel <ul style="list-style-type: none"> ○ Acquisition du vocabulaire lié à la vie quotidienne et aux voyages ○ Acquisition du vocabulaire courant lié aux activités en entreprise ○ Localisation dans le temps et l'espace • Les conjugaisons <ul style="list-style-type: none"> ○ Les auxiliaires modaux ○ Les différents moyens d'exprimer le futur ○ Les prépositions + -ing ○ Le prétérit simple et progressif ○ Les verbes réguliers et irréguliers ○ Le Present Perfect • Grammaire en contexte de communication <ul style="list-style-type: none"> ○ Les expressions de quantité : some/any/few ; a few/a little...

1^{ère} partie	Révisions et consolidation des connaissances en grammaire et conjugaison anglaise
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Les formes comparatives de supériorité, d'égalité et d'infériorité ○ Les superlatifs ○ Each / every ○ Les adverbes / adjectifs ○ To be used to / to get used to ○ Les conjonctions ○ Les connecteurs : although, however... ○ L'obligation avec MUST, HAVE TO, NEED TO ○ Le conditionnel ○ La voix passive ○ Quelques « phrasal verbs » ○ L'emploi de l'infinitif dans des structures type « to intend, to need... »
Déroulé pédagogique	<p>Les diverses règles grammaticales seront abordées sous forme de fiches récapitulatives expliquées et commentées.</p> <p>Ces fiches grammaticales seront complétées par des mind map puis au moyen d'exercices pratiques.</p> <p>Les participants seront amenés à effectuer des traductions d'écrits professionnels : courriers, courriels, rapports, etc. (de l'anglais vers le français).</p> <p>Ils seront également sollicités pour rédiger des textes divers (du français vers l'anglais) entre les séances sur des thèmes liés à leur environnement professionnel qui seront corrigés et commentés avec la formatrice.</p>
2^{ème} partie	Renforcement des aptitudes à communiquer et interagir en anglais à l'oral
Objectifs	<p>Etre en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - acquérir un vocabulaire adapté au cursus, à la profession et aux besoins des participants, - réaliser une tâche, - argumenter de manière structurée, - demander et fournir des renseignements sur des thèmes précis, - prendre ou laisser des messages,

2^{ème} partie	Renforcement des aptitudes à communiquer et interagir en anglais à l'oral
	<ul style="list-style-type: none"> - passer des communications téléphoniques, - s'exprimer sur un évènement, une expérience, son parcours personnel et professionnel, - et enfin développer un début d'autonomie d'expression.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Exercices de compréhension écrite : lecture de textes, articles de presse ou documents professionnels, échange avec le formateur, commentaires et questions-réponses. • Exercices de rédaction avec mise en situation ; • Traductions / versions et corrigés commentés ; • Ecrits professionnels : courriers, courriels, synthèses, rapports, etc. • Exercices de compréhension orale (d'écoute de textes divers, dialogues, discours, commentaires, argumentation, etc.) • Conversations dans des situations de la vie quotidienne et professionnelle afin d'améliorer la fluidité de la langue • Exercices de phonétique et travail d'intonation : prononciation, différents accents, etc. • Mise en pratique du savoir acquis à travers des jeux de rôles et mises en situation selon les objectifs ciblés.
Déroulé pédagogique	<p>Pendant les séances, les participants seront amenés à écouter des extraits sonores dont : - des extraits reprenant l'actualité du moment avec une vitesse adaptée à leur niveau afin de remplir les scripts correspondant auxdits extraits,</p> <p>- des conversations courtes entre deux ou plusieurs intervenants dont ils devront définir le sens général pour aller vers les détails après plusieurs écoutes,</p> <p>Entre les séances, une clé USB sera fournie aux participants contenant des listes de lexique ainsi que des listes de phrases thématiques qui seront également fournies sur support papier afin d'enrichir leur vocabulaire et le consolider à l'écrit comme l'oral.</p> <p>Les participants seront également amenés à traduire des documents (de l'anglais vers le français) tirés de divers supports authentiques sur les thèmes de la vie courante ainsi que d'autres liés à leur domaine d'activité professionnelle.</p>

Anglais du tourisme

Objectifs :

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Améliorer ses techniques d'accueil en anglais en répondant aux demandes les plus fréquentes concernant son service mais également l'hôtel et son environnement
- Gérer les situations de service les plus fréquentes dans le tourisme en utilisant le vocabulaire technique et les expressions spécialisées et ainsi développer aisance et spontanéité à l'oral.

Durée :

16 heures de formation

Programme :

1^{ère} partie	Accueil de la clientèle étrangère et capacité à entretenir une conversation soutenue autour de son environnement professionnel
Objectif	Développer aisance et spontanéité dans la prise de parole en intégrant les structures grammaticales de base.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et orienter en face à face : appliquer les règles de politesse, les civilités ; savoir se présenter, questionner, renseigner, formuler conseils et suggestions, indiquer une direction, faire patienter • Décrire un produit touristique, une activité, un endroit, un hébergement - conseiller les activités touristiques présentes sur Tahiti et quelques îles voisines • Recueillir une demande de réservation, de location ou de devis, donner de l'information commerciale (délais, prix,...), savoir informer sur l'hébergement, parler de l'équipement et des services hôteliers, clarifier et vérifier des informations, reformuler, prendre une réservation, confirmation, gérer une annulation • Accueillir et orienter par téléphone dans les mêmes situations qu'en face à face
Déroulé pédagogique	<p>Révision grammaticale ponctuelle, avec alternance d'explications théoriques et d'exercices pratiques en situation.</p> <p>Les structures grammaticales de base incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pronoms démonstratifs possessifs et interrogatifs - Expressions de fréquence - Comparatifs et superlatifs - Verbes usuels et formes irrégulières - Temps et conjugaison

1^{ère} partie	Accueil de la clientèle étrangère et capacité à entretenir une conversation soutenue autour de son environnement professionnel
	<p>Rappel des bases :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noms, nombres, dates, heures <p>Les révisions grammaticales seront alternées avec un entraînement à l'oral par le biais de jeux-de rôles, études de cas, simulations et dialogues guidés.</p>
2^{ème} partie	Gestion de la clientèle étrangère dans les métiers du tourisme
Objectif	Savoir s'exprimer avec aisance, fluidité et spontanéité nécessaires au bon exercice de son métier en utilisant des expressions professionnelles et du vocabulaire adapté.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir le vocabulaire anglais spécifique aux domaines de l'hôtellerie et du tourisme : phrases clés, tournures idiomatiques et expressions courantes professionnelles, anglais britannique et américain, abréviations et sigles, « faux amis » • Présenter un site, l'histoire d'une région, un itinéraire • Organiser un séjour, une excursion, un programme culturel • Présenter les procédures et services aéroportuaires • Connaître les modalités et problèmes de paiement • Traiter des réclamations et plaintes, s'excuser, témoigner sa compréhension, offrir une compensation le cas échéant • Gérer un conflit
Déroulé pédagogique	<p>Les divers points du contenu seront étudiés au moyen d'un entraînement à l'oral par le biais de jeux-de rôles, études de cas, simulations, dialogues guidés et exercices pratiques.</p> <p>Divers documents authentiques seront utilisés à cet effet tels que : prospectus, guides touristiques, sites internet, etc.</p>

Anglais du commerce

Objectifs :

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Informer et servir la clientèle en face à face et par téléphone,
- Prendre les commandes et gérer la clientèle.

Durée :

16 heures de formation

Programme :

1 ^{er} partie	Accueil physique et téléphonique
Objectifs	<p>Acquérir la terminologie professionnelle et les phrases clés spécifiques à l'accueil physique et téléphonique et les consolider à l'oral.</p> <p>Accueillir le visiteur et établir un premier contact sans appréhension.</p> <p>Gérer les appels (entrants ou sortants).</p> <p>Valoriser l'image de l'entreprise.</p> <p>Développer l'aisance et la spontanéité dans la prise de parole.</p>
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir physiquement <ul style="list-style-type: none"> ○ Connaître les formules de salutation ○ Personnaliser l'accueil et se rendre disponible ○ Demander le nom, le faire épeler ○ Présenter l'entreprise, ses produits, ses services ○ Echanger des phrases simples pour renseigner et mettre son interlocuteur en confiance ○ Apporter une réponse adaptée à la demande de l'utilisateur, du client en transmettant des informations claires • Communiquer par téléphone <ul style="list-style-type: none"> ○ Appel entrant <ul style="list-style-type: none"> ○ Savoir accueillir une personne étrangère au téléphone, ○ Présenter l'entreprise, ses produits, ses services, ○ Demander à son interlocuteur de répéter, ○ Savoir le mettre en attente ○ Connaître les expressions idiomatiques spécifiques au téléphone ○ Ecouter et prendre une commande

1^{er} partie	Accueil physique et téléphonique
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Récapituler et conclure une vente Appel sortant ○ Demander à parler à une personne en particulier ○ Savoir épeler et faire épeler son nom ○ Etre à même de comprendre si son interlocuteur est occupé, en ligne ou absent ○ Demander à joindre une tierce personne ○ Pouvoir laisser un message, des coordonnées, un numéro de téléphone
Déroulé pédagogique	Des apports théoriques et méthodologiques sous forme de fiches seront fournis en alternance avec une mise en application sous forme de jeux de rôle, de simulations d'entretien téléphonique et de mises en situation d'accueil physique.
2^{ème} partie	Gestion des ventes
Objectif	Acquérir la terminologie professionnelle et les phrases clés spécifiques à la vente et les consolider à l'écrit comme à l'oral.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Lexique anglais/français du développement de la vente et des affaires, mots clés, phrases et expressions (comment et quand les utiliser) • Préparer son argumentaire de vente en anglais pour traiter les questions/réponses • Présenter l'entreprise, son activité, le(s) produit(s) ou le(s) service(s) • Comprendre les besoins de son client ou prospect et pouvoir y répondre au mieux • Faire une proposition commerciale • Communiquer avec fluidité et exposer clairement ses arguments • Poser des questions • Présenter les conditions générales de vente • Parler du prix et préciser les délais • Reformuler les informations de son interlocuteur pour vérifier que l'on a bien compris • Savoir rédiger un contrat, une proposition commerciale, ... • Marquer favorablement ses interlocuteurs • Comprendre les différences culturelles et les règles de politesses de ses différents interlocuteurs étrangers
Déroulé pédagogique	Des apports théoriques et méthodologiques sous forme de fiches seront fournis en alternance avec une mise en application sous forme de jeux de rôle avec la formatrice et entre les participants et de mises en situation de vente.

Anglais Service / Restauration

Objectifs :

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Répondre au téléphone et prendre en charge les réservations,
- Prendre en charge les commandes et servir la clientèle,
- Gérer la clientèle.

Durée :

20 heures de formation

Programme :

1 ^{er} partie	Accueil téléphonique et gestion des réservations
Objectifs	Permettre aux apprenants d'acquérir les phrases et la terminologie pour s'exprimer aisément avec les clients anglophones de manière à : <ul style="list-style-type: none"> • Communiquer par téléphone <ul style="list-style-type: none"> ○ Répondre à une demande ○ Donner des informations ○ Savoir donner des horaires d'ouverture et de fermeture, ○ Parler de dates et de disponibilités ○ Prendre des réservations ou gérer des annulations ○ Faire patienter ○ Reformuler un message, une conversation ○ Développer le vocabulaire et les expressions spécifiques au domaine de la restauration • Créer un contact privilégié avec le client
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux et exercices écrits faisant appel à des expressions professionnelles du secteur • Exercices d'écoute pour améliorer la compréhension des différents accents anglophone
Déroulé pédagogique	La terminologie et les phrases clés seront étudiées en alternance d'apports théoriques et pratiques.

1^{er} partie	Accueil téléphonique et gestion des réservations
	<p>Des fiches seront fournies afin que les participants puissent acquérir le vocabulaire professionnel et les formules indispensables à l'exercice de leur métier.</p> <p>La compréhension orale sera développée au travers d'exercices d'écoute de dialogues semi-authentiques et authentiques.</p> <p>Les participants rédigeront à leur tour d'autres dialogues et monologues qui seront ensuite mis en situation au travers de jeux de rôles en duo avec la formatrice et entre participants.</p>
2^{ème} partie	Prise de commande et service en salle
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et dialoguer avec un client étranger en anglais • Comprendre les besoins du client et les reformuler
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Rappel des notions d'accueil de la clientèle • Rappel des phrases types et du vocabulaire liés à leur fonction <ul style="list-style-type: none"> ○ Savoir se présenter ainsi que l'établissement où l'on travaille ○ Décrire la carte du restaurant ○ Faire une proposition commerciale (Force de vente au travers la formulation de conseils et suggestions de plats/entrées/desserts, ingrédients, boissons supplémentaires, etc.) ○ Donner des indications, des explications ○ Répondre aux éventuelles objections. • Exercices d'écoute pour améliorer la compréhension des différents accents anglophones
Déroulé pédagogique	<p>La terminologie et les phrases clés seront étudiées au moyen d'exercices écrits pratiques.</p> <p>Ils seront ensuite réutilisés en duo avec la formatrice et entre participants au travers de jeux de rôles, dialogues et monologues appliqués à la prise de commande et au service en salle.</p>
3^{ème} partie	Gestion de la clientèle
Objectif	<p>Permettre aux apprenants d'acquérir les bases de la grammaire et la syntaxe anglaise de base de manière à mieux gérer les situations de communication formelles liées à la restauration.</p>

3^{ème} partie	Gestion de la clientèle
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les paiements • Traiter des réclamations, des plaintes, des demandes spécifiques, des clients exigeants ou difficiles • Savoir aborder des sujets extra-professionnels • Comprendre et gérer les particularités culturelles de ses clients en fonction de leur origine pour les accueillir, informer et dialoguer avec eux de manière efficace (règles de politesse, conventions de prise de parole...) • Vocabulaire et phrases clés de « survie » pour communiquer avec les clients, les aider et pouvoir les conseiller pour des visites touristiques ou les guider pour des services annexes
Déroulé pédagogique	<p>La terminologie et les phrases clés seront étudiées au moyen d'exercices écrits pratiques.</p> <p>Ils seront ensuite réutilisés en duo avec la formatrice et entre participants au travers de jeux de rôles, dialogues et monologues appliqués aux situations de communication formelles dans la restauration.</p>

D'un niveau débutant à un niveau confirmé

Programme

- **Être sensibilisé à la culture et à la langue tahitienne.**
Public – Te ta'ata :
Toute personne désireuse de découvrir la culture polynésienne et d'être sensibilisée au tahitien.
(*nouveau résident en Polynésie française*)
- **Comprendre les techniques de la langue tahitienne et savoir formuler ses premières phrases en tahitien**
Public – Te ta'ata :
Particulier ou professionnel souhaitant s'initier au tahitien
- **Enrichir son vocabulaire et mieux maîtriser la grammaire afin de mieux s'exprimer et de mieux comprendre le tahitien**
Public – Te ta'ata :
Particulier ou professionnel souhaitant mieux parler et mieux comprendre le tahitien
- **Mieux converser en tahitien- Etre capable de tenir un dialogue sur des sujets définis**
Public – Te ta'ata :
Particulier ou professionnel ayant déjà de bonnes bases en tahitien
- **Entretenir le dialogue et consolider ses acquis**
Niveau 1 : Comprendre le « ve'a » télévisé
Niveau 2 : Entretenir une conversation téléphonique
Public – Te ta'ata :
Particulier ou professionnel ayant déjà une bonne compréhension du tahitien
- **Savoir écrire des courriers simples et des lettres professionnelles**
Public – Te ta'ata :
Particulier ou professionnel souhaitant apprendre à écrire en tahitien
- **Suivant la catégorie du concours A, B ou C et suivant le type du concours**
Public – Te ta'ata :
Toutes personnes passant un concours administratif avec une épreuve en tahitien

Objectif de la formation

Tuhaa 1 :

Culture polynésienne et sensibilisation au tahitien

Tuhaa 2 :

Les premières phrases et les bases linguistiques du tahitien

Tuhaa 3 :

Enrichir son vocabulaire et mieux maîtriser la grammaire (niveau 1 et 2)

Tuhaa 4 :

Mieux converser en tahitien (niveau 1, 2 et 3)

Tuhaa 5 :

Entretenir le dialogue et consolider ses acquis (niveau 1 et 2)

Tuhaa papai 6 :

Le tahitien à l'écrit (niveau 1 et 2)

Tuhaa haapiiraa papairaa 7 :

Le tahitien et les concours administratifs

Durée : 18h / 30h

Prérequis

- Groupe de niveau

Formule intensive – Niveau débutant

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- De prononcer correctement et de lire correctement
- De comprendre le principe du contexte et de la métaphorisation
- De comprendre des phrases simples
- De formuler des phrases simples

Durée

15 heures de formation

Programme

1 ^{ère} partie	Apprendre l'alphabet et la prononciation
Objectif	Maîtriser les deux types d'alphabets. Apprendre à orthographier convenablement un mot. Apprendre à utiliser les accents Apprendre à prononcer correctement
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les alphabets • Les accents • Les diphtongues • Les exceptions de la prononciation
Déroulé pédagogique	Les apprenants pourront découvrir les différents types d'alphabet en tahitien avec d'une part l'alphabet de l'académie et de l'autre l'alphabet de l'église protestante ainsi que la bonne utilisation des accents et glottales. Il sera également traité dans cette partie, de l'orthographe du mot avec des principes spécifiques au tahitien tels que le fait de ne pas mettre de consonne à la fin d'un mot, ou de ne pas faire se suivre deux consonnes en autre. Les participants pourront ensuite s'exercer à la prononciation et la maîtrise des diphtongues par exemple.

2^{ème} partie	Comprendre la métaphore et le contexte en tahitien
Objectif	S'initier et comprendre le principe et la logique du tahitien
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Découvrir le vocabulaire et les types de mots : Adjectif, verbe, adverbe, déterminant, • Apprendre à utiliser un mot dans un contexte bien précis : un mot peut être verbe, adjectif ou adverbe selon sa place dans une phrase. Exemple : Ua <u>ninamu</u> ta'u pere'o uira : Verbe Mea <u>ninamu</u> ta'u pere'o uira : Adjectif
Déroulé pédagogique	Les participants travailleront sur les groupes de mots ainsi que leur type. Ils pourront par la suite comprendre dans quel contexte les mots devraient être utilisés. Et ainsi avoir une approche plus analytique de la langue.

3^{ème} partie	Comprendre des phrases simples
Objectif	Savoir reconnaître un mot écrit et prononcé. Pouvoir réécrire une phrase après l'avoir entendu. Etre capable de répondre à des questions de compréhension simple.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les types de phrases en tahitien • Pouvoir distinguer les différentes diphtongues à l'oral.
Déroulé pédagogique	Les participants travailleront sur les groupes de mots ainsi que leur type. Ils pourront par la suite comprendre dans quel contexte les mots devraient être utilisés.

4^{ème} partie	Formuler ses premières phrases simples
Objectif	Maîtriser l'utilisation et la formulation de phrases simples à l'aide du vocabulaire proposé
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les types de phrase en tahitien : Phrase verbale, phrase interrogative, phrase négative, phrase impérative, • Les différents temps : passé, présent, futur, participe présent, participe passé.... • La syntaxe des phrases
Déroulé pédagogique	Les participants apprendront à formuler leurs premières phrases correctement en respectant la syntaxe et le temps. Ils traiteront également des différents types de phrase et des différentes syntaxes propres aux phrases choisies.

Formule intensive - Niveau intermédiaire

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- De décrire une situation
- De donner des explications et de guider
- De formuler ses propres phrases
- De comprendre des phrases écrites et orales

Durée

15 heures de formation

Programme

1 ^{ère} partie	Les différents types de phrases
Objectif	Maîtriser les différents types de phrases en tahitien
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La phrase verbale • La phrase négative • La phrase interrogative • La phrase impérative • La phrase descriptive • ...
Déroulé pédagogique	<p>Les apprenants s'initieront à l'utilisation et à la construction des différents types de phrases présents dans la langue tahitienne. Chaque type possède une syntaxe et une spécificité particulière.</p> <p>Ex : phrase verbale : Particule de temps + verbe + sujet + complément.</p> <p>Ex : Phrase négative : Particule négative+ sujet+ particule de temps+ verbe + complément. ...</p>

2^{ème} partie	Décrire une situation, une image ou une vidéo
Objectif	Être capable d'utiliser les types de phrase traités dans la phase 1 et les réutiliser dans des contextes ou des situations bien définis.
Contenu	Apprendre le vocabulaire nécessaire à la description : <ul style="list-style-type: none"> - Adjectif - Verbe - Pronom personnel - Nom commun - Singulier/ pluriel
Déroulé pédagogique	Les participants seront dans la possibilité de formuler leur première phrase liée à un contexte en vue d'apporter à une autre personne des explications ou une description d'une vidéo, d'une image ou d'une situation. In fine, les participants sauront exprimer leur opinion.

3^{ème} partie	Donner des explications et guider
Objectif	Savoir formuler ses propres phrases grâce à un contexte donné Connaitre le vocabulaire des directions : gauche, droite, en haut, en bas, Connaitre les temporels : demain, hier, la semaine prochaine, dans 6 jours, ... Savoir guider et orienter quelqu'un Pouvoir prendre un rendez-vous
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension de texte avec question de compréhension • Mise en situation avec jeux de rôle <ul style="list-style-type: none"> • Guider une personne à l'aide d'une carte • Décrire un lieu ou une action
Déroulé pédagogique	Les participants travailleront sur des textes ou des vidéos. Ils seront également amenés à interagir grâce à des jeux de rôle et des présentations PowerPoint. Ils seront également amenés à guider et à donner sa direction à une tierce personne ou à donner ou prendre un rendez-vous.



Formule optimale - Niveau débutant

Objectifs

Comprendre les techniques de la langue tahitienne et formuler ses premières phrases.

Cette formation apportera les notions suffisantes pour comprendre des phrases simples et des situations de la vie courante mais aussi de pouvoir engager une conversation et dialoguer dans des situations simples et prévisibles.

Durée

30 heures de formation

Programme

Phase 1 :

- **Le vocabulaire** : apprendre à énumérer
 - Les nombres, les heures, les jours, les couleurs, les mois...
- **Les caractéristiques des mots tahitiens**
- **La grammaire** : La « glottale », la « longueur » ...
 - Pluriel, singulier, duel - démonstratif, possessif, la nature des mots (verbe, nom,...)

Phase 2 :

- **Le vocabulaire : apprendre à décrire**
 - L'anatomie (la tête, les mains, les doigts, les adjectifs (petit-grand, beau – laid...))
 - Qualificatif de lieu (devant-derrrière, à gauche- à droite)
 - Qualificatif de temps (avant-après, hier-demain...)
 - **La grammaire** : Les types de phrase
 - (interrogative, impérative, exclamative...)
 - La phrase simple, la phrase complexe,
 - Les pronoms, les adjectifs, les suffixes - préfixes...
 - **Les syllabes et les sons gutturaux (hoe, po'ipo'i ...)**

Phase 3 :

- **L'alphabet** : Les lettres, les accents ('*eta*)
- **La prononciation** : La « glotale », la « longueur » ...
- **Les techniques de la langue** Les premières phrases- la syntaxe
- **Les 3 temps** : Futur, présent, passé

Compétences orales : écouter et parler

- Comprendre des mots et des groupes de mots
- Comprendre des expressions mémorisées, des formules de courtoisie, des phrases dans des situations simples
- S'exprimer par des mots, des groupes de mots, par des expressions mémorisées, par des phrases simples enchaînées

Compétences écrites : lire et écrire

- Déchiffrer le système graphique de la langue
 - Lire et comprendre des mots isolés et des groupes de mots
 - Reconnaître des expressions apprises par cœur
 - Comprendre le sens d'un paragraphe.
 - Ecrire dans le système graphique de la langue
- Ecrire des mots isolés, des groupes de mots, des phrases simples, des messages simples



Formule optimale - Niveau intermédiaire

Objectifs

- Approfondir sa connaissance du tahitien et améliorer son expression orale et écrite.
- Pouvoir comprendre et se faire comprendre à l'aide de phrase simple et construite.
- Pouvoir différencier phrases verbales, phrases interrogative, phrase négative...

Durée :

30 heures de formation

Programme

Phase 1 : rappel des bases

- Le vocabulaire :
Apprendre à énumérer
- Les caractéristiques des mots tahitiens
4 types de mot : emprunt, néologisme ...
- La grammaire
La phrase simple, la phrase complexe, les pronoms,
Les adjectifs, suffixe-préfixe, ...
La « glottale », la « longueur » ...

Phase 2 :

- Reconnaître les différents types de phrase en tahitien :
Phrase verbale, interrogative, négative, impérative,
Construction, syntaxe, introducteur, ...
- Pouvoir construire ses propres phrases sur un thème imposé.

Phase 3 :

Jeux de rôle et d'échange entre différents interlocuteurs avec mot
Imposé, thème imposé ou temps imposé.
Travail sur cohérence entre écrit et oral en tahitien.

Compréhension d'un dialogue simple....

Compétences écrites : lire et écrire

- Déchiffrer le système graphique de la langue
- Lire et comprendre des mots isolés et des groupes de mots
- Reconnaître des expressions apprises par cœur
- Comprendre le sens d'un paragraphe.
- Écrire dans le système graphique de la langue
- Écrire des mots isolés, des groupes de mots, des phrases simples, des messages simples.



Converser en tahitien

Objectifs

Comprendre les techniques de la langue tahitienne et renforcer ses bases linguistiques afin de pouvoir s'exprimer dans la vie quotidienne à l'oral.

Cette formation apportera les éléments suffisants pour comprendre une conversation, des situations de la vie courante mais aussi de pouvoir engager une conversation et dialoguer dans des situations simples et prévisibles.

Durée

15 heures de formation

Programme

Décrire une expérience

Utiliser les 3 temps.

Raconter ce qu'on a fait hier et ce qu'on va faire demain.

Compréhension d'un texte orale simple

- La localisation : No, Na : « No » permet d'introduire une origine et « na » un passage, un transit.
- Les termes en tahitien :
 - Le présentatif : « 'o »
 - Introduceur de lieu « i »
 - Les directionnels : Teie, tena, tera
 - Les termes interrogatifs : Mea, hea, hia ...
 - Les indices personnels :
 - Singulier : Taua, maua, orua, raua
 - Pluriel : tatou, matou, 'outou, ratou
- Mener un entretien
 - Les expressions :*
 - L'existence : « Il y a »
 - L'absence ou l'inexistence
 - La causalité :*
 - Pourquoi, parce que, c'est pourquoi ...
 - Le récit :*
 - Atu ra, mai ra, a'e ra, iho ra, ...
 - Les paroles et les pensées rapportées :*
 - Discours direct et discours indirect

- Possibilités et probabilités :

La notion de « nehenehe », « mai te peu », « tera ra », ...

La réduplication :

Ora : vivre – oraora : survivre

Le souhait :

La particule « ia », l'expression « e ti'a ia ... », « e tano ia ... »,



Culture polynésienne et sensibilisation au tahitien

Objectifs

Comprendre et se sensibiliser aux particularités de la langue tahitienne et à la culture polynésienne.
Cette formation apportera les notions suffisantes pour comprendre des phrases simples

Durée

15 heures de formation

Programme

- Confection de couronne de tête et de cou avec utilisation du vocabulaire des fleurs et des plantes
- Apprentissage et confection de monoï traditionnel avec fleurs de Tiare et coco râpé
- Les particularismes de la langue tahitienne à l'oral

Les différents concepts de la langue (métaphore, concept et contexte linguistique)

- Apprentissage du vocabulaire nécessaire pour une compréhension minimum de la langue
- Situer la Polynésie française par rapport au reste du monde (l'importance de la langue polynésienne et de sa culture dans la société)

Compétences orales : écouter et parler

- Comprendre des mots et des groupes de mots liés à la culture polynésienne
- Comprendre des expressions mémorisées, des formules de courtoisie, des phrases dans des situations simples, des expressions de la vie de tous les jours

Tahitien spécifique Vente / accueil

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- De prononcer correctement et de lire correctement
- De comprendre le principe du contexte et de la métaphorisation
- De comprendre des phrases simples
- De formuler des phrases simples

Durée

15 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	Apprendre l'alphabet et la prononciation
Objectif	<p>Maîtriser les deux types d'alphabets. Apprendre à orthographier convenablement un mot. Apprendre à utiliser les accents Apprendre à prononcer correctement</p>
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les alphabets • Les accents • Les diphtongues • Les exceptions de la prononciation
Déroulé pédagogique	<p>Les apprenants pourront découvrir les différents types d'alphabet en tahitien avec d'une part l'alphabet de l'académie et de l'autre l'alphabet de l'église protestante ainsi que la bonne utilisation des accents et glottales.</p> <p>Il sera également traité dans cette partie, de l'orthographe du mot avec des principes spécifiques au tahitien tels que le fait de ne pas mettre de consonne à la fin d'un mot, ou de ne pas faire se suivre deux consonnes en autre.</p> <p>Les participants pourront ensuite s'exercer à la prononciation et la maîtrise des diphtongues par exemple.</p>

2^{ème} partie	Comprendre la métaphore et le contexte en tahitien
Objectif	S'initier et comprendre le principe et la logique du tahitien
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Découvrir le vocabulaire et les types de mots liés à la vente et à l'accueil : Adjectif, verbe, adverbe, déterminant, directionnel, formule de politesse, heure, date • Apprendre à utiliser un mot dans un contexte bien précis : un mot peut être verbe, adjectif ou adverbe selon sa place dans une phrase. Exemple : Ua <u>ninamu</u> ta'u pere'o uira : Verbe Mea <u>ninamu</u> ta'u pere'o uira : Adjectif
Déroulé pédagogique	Les participants travailleront sur les groupes de mots ainsi que leur type. Ils pourront par la suite comprendre dans quel contexte les mots devraient être utilisés. Et ainsi avoir une approche plus analytique de la langue.
3^{ème} partie	Comprendre des phrases simples
Objectif	Savoir reconnaître un mot écrit et prononcé. Pouvoir réécrire une phrase après l'avoir entendu. Être capable de répondre à des questions de compréhension simple.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les types de phrases en tahitien • Pouvoir distinguer les différentes diphtongues à l'oral.
Déroulé pédagogique	Les participants travailleront sur les groupes de mots ainsi que leur type. Ils pourront par la suite comprendre dans quel contexte les mots devraient être utilisés.

4^{ème} partie	Formuler ses premières phrases simples et apprendre à guider en tahitien
Objectif	Maîtriser l'utilisation et la formulation de phrases simples à l'aide du vocabulaire proposé
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Les types de phrase en tahitien : Phrase verbale, phrase interrogative, phrase négative, phrase impérative,• Les différents temps : passé, présent, futur, participe présent, participe passé....• La syntaxe des phrases• Les questions et les réponses
Déroulé pédagogique	Les participants apprendront à formuler leurs premières phrases correctement en respectant la syntaxe et le temps. Ils traiteront également des différents types de phrase et des différentes syntaxes propres aux phrases choisies.

Tahitien pour les métiers de la santé

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- De prononcer correctement et de lire correctement
- De comprendre le principe du contexte et de la métaphorisation
- De comprendre des phrases simples
- De formuler des phrases simples

Programme

1^{ère} partie	Apprendre l'alphabet et la prononciation
Objectif	Maîtriser les deux types d'alphabets. Apprendre à orthographier convenablement un mot. Apprendre à utiliser les accents Apprendre à prononcer correctement
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les alphabets • Les accents • Les diphtongues • Les exceptions de la prononciation
Déroulé pédagogique	<p>Les apprenants pourront découvrir les différents types d'alphabet en tahitien avec d'une part l'alphabet de l'académie et de l'autre l'alphabet de l'église protestante ainsi que la bonne utilisation des accents et glottales.</p> <p>Il sera également traité dans cette partie, de l'orthographe du mot avec des principes spécifiques au tahitien tels que le fait de ne pas mettre de consonne à la fin d'un mot, ou de ne pas faire se suivre deux consonnes en autre.</p> <p>Les participants pourront ensuite s'exercer à la prononciation et la maîtrise des diphtongues par exemple.</p>

2^{ème} partie	Comprendre la métaphore et le contexte en tahitien
Objectif	S'initier et comprendre le principe et la logique du tahitien
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Découvrir le vocabulaire et les types de mots : Adjectif, verbe, adverbe, déterminant, les termes de la santé : les parties du corps, les maladies, les types de médicament... • Apprendre à utiliser un mot dans un contexte bien précis : un mot peut être verbe, adjectif ou adverbe selon sa place dans une phrase. Exemple : Ua <u>ninamu</u> ta'u pere'o uira : Verbe Mea <u>ninamu</u> ta'u pere'o uira : Adjectif
Déroulé pédagogique	Les participants travailleront sur les groupes de mots ainsi que leur type. Ils pourront par la suite comprendre dans quel contexte les mots devraient être utilisés. Et ainsi avoir une approche plus analytique de la langue.
3^{ème} partie	Comprendre des phrases simples
Objectif	Savoir reconnaître un mot écrit et prononcé. Pouvoir réécrire une phrase après l'avoir entendu. Etre capable de répondre à des questions de compréhension simple.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les types de phrases en tahitien • Pouvoir distinguer les différentes diphtongues à l'oral.
Déroulé pédagogique	Les participants travailleront sur les groupes de mots ainsi que leur type. Ils pourront par la suite comprendre dans quel contexte les mots devraient être utilisés.

4^{ème} partie	Formuler ses premières phrases simples
Objectif	Maîtriser l'utilisation et la formulation de phrases simples à l'aide du vocabulaire proposé
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les types de phrase en tahitien : Phrase verbale, phrase interrogative, phrase négative, phrase impérative, • Les différents temps : passé, présent, futur, participe présent, participe passé.... • La syntaxe des phrases
Déroulé pédagogique	Les participants apprendront à formuler leurs premières phrases correctement en respectant la syntaxe et le temps. Ils traiteront également des différents types de phrase et des différentes syntaxes propres aux phrases choisies.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- D'utiliser plus sereinement son poste de travail
- D'utiliser les fonctions usuelles du traitement de texte Word
- D'utiliser les fonctions principales du logiciel Excel

Durée

21 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	À la découverte de WINDOWS
Objectif	Faire ses premiers pas sur un ordinateur
Contenu et déroulé pédagogique	<p><i>Introduction à l'informatique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le vocabulaire de base • Le matériel informatique <p><i>Découverte de Windows</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Démarrer, arrêter, fermer une session • Le bureau et ses icônes • Le menu Démarrer • La gestion des fenêtres • Les boîtes de dialogue • Lancer un logiciel <p><i>Manipulation de la souris</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Déplacement

1^{ère} partie	À la découverte de WINDOWS
	<ul style="list-style-type: none"> • Clic gauche et clic droit • Le menu contextuel <p><i>Gestion des fichiers et dossiers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser le poste de travail • L'explorateur Windows et l'arborescence • La gestion des dossiers (créer, renommer, déplacer, supprimer) • La gestion des fichiers (créer, renommer, déplacer, supprimer) • Gérer les bibliothèques et les favoris • Les notions de Copier/Couper/Coller • Gérer la corbeille • Rechercher sous Windows

2^{ème} partie	Le traitement de texte sur Word
Objectif	S'initier aux bases du traitement de texte
Contenu et déroulé pédagogique	<p><i>L'interface graphique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancer et quitter Microsoft Word • Présentation du ruban • Afficher la règle <p><i>Les bases de Microsoft Word</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer un nouveau document • Ouverture / fermeture de documents • Enregistrer / Enregistrer sous un document • Les différents formats d'enregistrements • Copier, couper, coller, collage spécial

2^{ème} partie	Le traitement de texte sur Word
	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser l'aide • Utiliser la correction orthographique et grammaticale <p><i>Mise en forme de document</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Polices et attributs du texte • Créer des retraits et tabulations avec les taquets • Insérer des caractères spéciaux • Gérer les paragraphes • Utiliser les styles et mises en forme du texte • Créer des listes à puce ou des listes numérotées • Impression d'un document après mise en page
3^{ème} partie	Les tableaux sous Excel
Objectif	Apprendre à créer et utiliser des tableaux simples
Contenu et déroulé pédagogique	<p><i>Introduction à Excel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancer, fermer Excel • Ouvrir / Fermer un classeur • Présentation de l'interface de travail • Présentation du ruban <p><i>Les notions de base sur Excel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se déplacer dans une feuille de calcul • Saisir et modifier des données • Sauvegarder un classeur <p><i>Les feuilles de calcul Excel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Principe de base • Les sélections de cellules • Sélection continue ou discontinue

3^{ème} partie	Les tableaux sous Excel
	<ul style="list-style-type: none">• Sélectionner des lignes, colonnes et la totalité du classeur• Insérer, supprimer des lignes ou des colonnes• Insérer, supprimer des feuilles de calcul <p><i>Créer mon premier tableau dans Excel</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Les calculs de base (Addition, soustraction, division, multiplication)• La recopie de formule avec la poignée• Insérer les fonctions de base (Somme automatique, Moyenne, Min, Max, Nb ...)• Les références relatives et absolues <p><i>Les impressions sous Excel</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Mise page (Portrait, paysage, les marges, les sauts de page)• Impression de tableau de grande taille• Aperçu avant impression

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- De comprendre les principes de base du logiciel Access et reconnaître les objets fondamentaux d'Access et leur utilisation
- De réaliser la modélisation du métier de l'entreprise en vue de son informatisation
- De créer et utiliser des tables
- De créer et utiliser des formulaires
- De créer et utiliser des requêtes
- De créer et utiliser des états
- De comprendre les relations, les clés primaires et étrangères
- D'implémenter l'intégrité référentielle
- De comprendre les fondamentaux du langage SQL
- D'importer et d'exporter des données de et vers Excel et d'autres bases de données.

Durée :

20 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	Acquisition des principes de base et connaissance des objets principaux
Objectif	Se repérer dans Access et créer sa première base de données, reconnaître les objets et leur utilisation
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en main, repérage dans l'écran : ruban, barre d'accès rapide, barre d'état • Création d'une base de données vide et à partir d'un modèle <p>Les tables, les formulaires, les requêtes, les états</p>
Déroulé pédagogique	<p>Présentation de l'interface graphique du logiciel, déclinée en ruban, onglets, groupes et boîtes de dialogue. Les participants verront comment personnaliser leur environnement grâce à la barre d'accès rapide et aux options.</p> <p>Les participants vont apprendre à créer une base de données vide, mais aussi à créer une base de données reposant sur les différents modèles proposés par Access.</p>

1^{ère} partie	Acquisition des principes de base et connaissance des objets principaux
	Une première approche sera faite de l'utilisation des objets tables, formulaires, requêtes et états.
2^{ème} partie	Création et utilisation d'une table
Objectif	Apprendre à créer et utiliser des tables
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Création et utilisation d'une table • Ajout de champs • Types de données
Déroulé pédagogique	<p>Les participants vont apprendre à créer une table en mode feuille de données et en mode création. Des champs seront ajoutés à la table et leurs différents types de données seront étudiés : numérique, texte, date, etc. Les notions de clé primaire, index, taille, valeur par défaut, etc. seront abordées.</p> <p>Les apprenants verront comment ajouter, modifier, supprimer, imprimer, trier et filtrer des données dans la table. Ils verront aussi comment naviguer dans la table et rechercher des données.</p>
3^{ème} partie	Création et utilisation d'un formulaire
Objectif	Apprendre à créer et utiliser des formulaires
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Création et utilisation d'un formulaire • Ajout, modification et suppression de données • Navigation dans les données • Thèmes et formats
Déroulé pédagogique	<p>Les participants vont apprendre à créer un formulaire en mode automatique et en mode création manuelle. Les apprenants verront comment ajouter, modifier, supprimer, imprimer, trier et filtrer des données au moyen du formulaire. Ils verront aussi comment naviguer dans la base et rechercher des données.</p> <p>En mode manuel et page, les différents agencements des champs seront étudiés.</p> <p>L'aspect graphique sera amélioré par l'utilisation de thèmes et de formats.</p>

4^{ème} partie	Création et utilisation d'une requête
Objectif	Apprendre à créer et utiliser des requêtes
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Création et utilisation d'une requête • Les différents types de requêtes : sélection, modification, ajout, suppression, regroupement • Les différents types de jointures : INNER JOIN, RIGHT JOIN, LEFT JOIN • Le langage SQL
Déroulé pédagogique	<p>Les participants vont d'abord apprendre à créer une requête en mode automatique et en mode création manuelle. Les apprenants verront comment utiliser le mode graphique pour ajouter des critères de tri et de filtre. Ensuite, le mode SQL sera utilisé pour analyser le code SQL généré et il sera procédé à des modifications du code afin d'affiner le comportement de la requête.</p> <p>Des requêtes de différents types seront créées afin d'apprendre à automatiser les sélections, ajouts, modifications et suppressions de données. Des synthèses seront créées au moyen du regroupement de données.</p> <p>Différents types de jointures entre tables seront étudiés afin d'en voir les résultats mais aussi pour apprendre à éviter les pièges de conception.</p>
5^{ème} partie	Création et utilisation d'un état
Objectif	Apprendre à créer et utiliser des états à imprimer ou à lire en PDF
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Création et utilisation d'un état • Regroupements, tris, agrégations • Thèmes et formats
Déroulé pédagogique	<p>Les participants vont d'abord apprendre à créer un état en mode automatique et en mode création manuelle. Les apprenants verront comment produire des états sous différents formats d'impression et d'exportation, notamment PDF.</p> <p>Des regroupements de données permettront d'éditer des listes d'articles par fournisseurs, des factures par clients, etc.</p> <p>En mode manuel et page, les différents agencements des champs seront étudiés.</p> <p>L'aspect graphique sera amélioré par l'utilisation de thèmes et de formats.</p>

6^{ème} partie	Implémentation de l'intégrité référentielle et des relations
Objectif	Comprendre et utiliser les clés primaires, étrangères, les index, les relations entre tables
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Clés primaires et étrangères • Clés d'index, unicité • L'intégrité référentielle • Les relations entre tables
Déroulé pédagogique	<p>Les notions de clés primaires et étrangères seront étudiées au moyen de scénarios variés.</p> <p>Des relations 1-1, 1-N et N-N seront créées entre les tables.</p> <p>L'implémentation de l'intégrité référentielle permettra d'assurer la cohérence du système d'informations et d'automatiser des actions en cascade.</p>
7^{ème} partie	Importation / Exportation
Objectif	Apprendre à importer et exporter des données
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Importation de et vers Excel, Access, ou d'autres systèmes de données
Déroulé pédagogique	Les participants vont apprendre à interagir avec des données provenant d'autres bases Access ou d'autres systèmes. Différents scénarios et modèles de migration seront étudiés.

Word niveau débutant

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- D'acquérir les principes de base
- De bien présenter un document
- De modifier un document
- De concevoir un courrier, une note
- De construire un document d type rapport
- D'insérer des illustrations
- D'insérer un tableau

Durée

12 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	Acquisition des principes de base
Objectif	Se repérer dans Word et créer son premier document
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en main, repérage dans l'écran : ruban, barre d'accès rapide, barre d'état • Création d'un document avec méthode : saisie, modification et enregistrement • Prévisualisation et impression
Déroulé pédagogique	<p>Le passage à Word 2007 et supérieur peut être un motif de blocage pour les apprenants tant les interfaces graphiques ont évolué. Les nombreux avantages de la nouvelle présentation du logiciel, déclinée en ruban, onglets, groupes et boîtes de dialogue sont passés en revue et intégrés dans les exercices. Les participants verront comment personnaliser leur environnement grâce à la barre d'accès rapide et aux options avancées. Ils apprendront à décrypter et à utiliser les outils de la barre d'état.</p> <p>Les apprenants verront comment créer un nouveau document, ils saisiront du texte au kilomètre, verront comment passer à la ligne, au paragraphe et à la page suivante.</p>

1^{ère} partie	Acquisition des principes de base
	<p>Ils verront ensuite comment enregistrer le document, puis le rappelleront pour y apporter des modifications. Ces dernières seront alors à nouveau sauvegardées.</p> <p>Les différents formats de documents de la commande « Enregistrer sous » seront passés en revue et explicités.</p> <p>Une fois le document rédigé, il sera pré visualisé et imprimé. Les participants apprendront à utiliser les différentes options d'impression proposées : recto/verso, toutes les pages, sélection de pages, plages de pages, orientation, nombre de copies, etc.</p>

2^{ème} partie	Présentation d'un document
Objectif	Apprendre à rédiger un document avec un rendu professionnel.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Choix des polices et leurs attributs : gras, souligné, italique, couleur • Aération d'un document : interligne, espacement, retraits, tabulations • Encadrement de titres, ombrages, effets de styles • Création de listes à puces et numérotées • Création de styles rapides, enregistrement d'un jeu de styles, recopie de la mise en forme
Déroulé pédagogique	<p>Les apprenants vont se familiariser avec les termes de base de l'imprimerie : police de caractère, casse, taille, etc. Ils apprendront à formater leur texte au moyen des attributs tels que gras, souligné et italique. La couleur du texte et le surlignage seront étudiés.</p> <p>Afin de rendre le texte plus lisible, les apprenants mettront en pratique des techniques d'espacement, d'interligne, de retraits et de tabulations. Les effets de styles permettront d'ajouter des encadrements et des ombrages aux titres.</p> <p>Afin de structurer le texte, les apprenants feront appel aux listes à puces et aux listes numérotées. Différents modèles seront étudiés. Des exercices de poursuite et d'arrêt de numérotation permettront de gérer les suites de texte structuré.</p> <p>Afin de gagner en efficacité, les participants apprendront à appliquer des styles rapides puis à enregistrer leurs propres styles rapides. Ils verront aussi comment recopier une mise en forme afin de l'appliquer à un texte.</p>

3^{ème} partie	Modification d'un document
Objectif	Apprendre à modifier et convertir un document existant
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Modification ponctuelle d'un document • Afficher/Masquer les marques de mise en forme • Suppression, déplacement, recopie de texte • Correction orthographique et grammaticale, synonymes • Conversion d'un document en PDF
Déroulé pédagogique	<p>Les participants vont apprendre à modifier efficacement un document existant au moyen des outils proposés par Word : l'affichage des marques de mise en forme, copier/couper/coller du texte, chercher/remplacer, outils de correction orthographique et grammaticale, recherche de synonymes.</p> <p>L'intérêt de l'utilisation du format PDF sera expliqué et des exercices de conversion seront exécutés. Les documents transformés seront visualisés au moyen d'Acrobat Reader et d'autres lecteurs. Des exercices de conversion inverse, de PDF vers Word, seront effectués.</p>
4^{ème} partie	Conception d'un courrier, d'une note
Objectif	Apprendre à rédiger un document court répondant à certaines normes
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Positionnement de l'adresse, des références • Présentation du corps de texte • Mise en page et impression
Déroulé pédagogique	<p>Grâce aux outils vus précédemment, les participants vont s'exercer à rédiger des documents courts répondant à des normes précises en termes de positionnement des divers éléments qui les composent.</p> <p>L'impression de texte brut et de texte mis en forme permettra de tester l'effet d'une mise en page professionnelle.</p>
5^{ème} partie	Construction d'un document de type rapport
Objectif	Apprendre à rédiger et structurer efficacement un document long
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Définition des sauts de page • Numérotation des pages • Ajout d'une page de garde

5^{ème} partie	Construction d'un document de type rapport
	<ul style="list-style-type: none"> • Changement de l'aspect du document : application de thèmes • Modification des couleurs, polices et effets de thèmes
Déroulé pédagogique	Les participants vont apprendre à créer un document long. Ils verront comment définir des sauts de pages, comment numéroter les pages automatiquement. Pour obtenir le rendu d'un rapport professionnel une page de garde sera ajoutée et différents thèmes seront appliqués. Les couleurs, polices et effets de ces derniers seront modifiés afin de personnaliser l'aspect du document.
6^{ème} partie	Insertion des illustrations
Objectif	Apprendre à ajouter des éléments graphiques à un document
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Insertion et modification d'une image et d'un texte WordArt • Insertion d'un graphique SmartArt
Déroulé pédagogique	<p>Les participants vont apprendre à insérer des images dans un document. Diverses méthodes d'insertion et de modification des images seront abordées.</p> <p>Les apprenants verront ensuite comment illustrer un processus, un cycle, une hiérarchie, un organigramme au moyen de graphiques SmartArt.</p>
7^{ème} partie	Insertion d'un tableau
Objectif	Apprendre à manipuler un tableau
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Insertion de tableau • Application d'un style de tableau • Application de bordures et trames
Déroulé pédagogique	Les participants vont apprendre à insérer un tableau, à ajouter, supprimer, adapter des lignes et des colonnes. L'aspect sera modifié par l'application de styles différents et l'ajout de bordures et de trames.

Word niveau confirmé

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- De personnaliser Word
- D'automatiser la présentation des documents
- De construire un document structuré
- D'intégrer des illustrations
- De présenter des informations dans des tableaux
- De travailler à plusieurs sur un même document

Durée

16 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	Personnalisation de Word
Objectif	Apprendre à adapter le comportement de Word aux préférences des utilisateurs.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Définition des valeurs par défaut • Personnalisation du ruban, de la barre d'outils accès rapide, les raccourcis clavier • Enrichissement des possibilités de la correction automatique • Enregistrement de contenus réutilisables : QuickParts • Exploitation des outils de traduction
Déroulé pédagogique	<p>Les participants vont apprendre à se repérer dans les options de Word afin de les adapter à leurs préférences.</p> <p>Ils verront comment modifier la barre d'outils accès rapide et le ruban.</p> <p>La correction automatique sera enrichie de nouvelles entrées et proposera un premier niveau d'automatisation de saisie de texte.</p> <p>Les blocks QuickParts permettront la recopie automatisée de contenus réutilisables : blocs de texte, en-têtes, pieds de page.</p> <p>Les outils de traduction apporteront une aide efficace en cas saisie de texte dans une langue étrangère.</p>
2^{ème} partie	Automatisation de la présentation d'un document
Objectif	Apprendre automatiser le formatage du texte

2^{ème} partie	Automatisation de la présentation d'un document
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Repérage et application de mises en forme répétitives • Création, application, modification et enchaînements de styles • Création de modèles de documents • Utilisation de thèmes
Déroulé pédagogique	<p>Les apprenants verront comment réutiliser efficacement une mise en forme existante. Ils créeront des styles rapides, puis ils modifieront les styles existants afin de gérer finement les enchaînements de styles et les formatages de texte et de paragraphes.</p> <p>Ensuite, afin d'optimiser la réutilisation de documents types, la notion de modèle de document Word sera étudiée et mise en pratique.</p> <p>Enfin, les thèmes permettront d'appliquer une série de mises en forme des différents éléments d'un document.</p>
3^{ème} partie	Construction d'un document structuré
Objectif	Apprendre à utiliser les outils qui automatiseront la création d'un document structuré
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Création et utilisation des styles, listes à puces, numérotées et à niveaux • Utilisation de titres hiérarchisés • Insertion d'un sommaire, d'une table des matières, d'illustrations, notes de bas de page • Définition des en-têtes et pieds de pages
Déroulé pédagogique	<p>Afin de structurer le texte, les apprenants feront appel aux listes à puces et aux listes numérotées. Différents modèles seront étudiés. Des exercices de poursuite et d'arrêt de numérotation permettront de gérer les suites de texte structuré.</p> <p>Des styles hiérarchiques permettront d'obtenir des titres de chapitres à niveaux. Les apprenants verront comment ajouter un sommaire automatique et manuellement. Les illustrations seront repérées et des notes de bas de pages ajoutées.</p> <p>Une étude approfondie des en-têtes et bas de pages sera effectuée, des cas particuliers de numérotation seront analysés.</p>
4^{ème} partie	Intégration d'illustrations
Objectif	Apprendre à utiliser et positionner des objets graphiques dans le texte
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Positionnement des images et autres objets dans le texte • Insertion d'un tableau, d'un graphique Excel, d'un diagramme SmartArt.

4^{ème} partie	Intégration d'illustrations
Déroulé pédagogique	Tous les cas de positionnement de formes et d'images dans le texte seront vus en détail. Divers scénarios mettant en jeu des tableaux, graphiques Excel et diagrammes SmartArt seront étudiés.
5^{ème} partie	Présentation des informations dans des tableaux
Objectif	Apprendre à élaborer des tableaux
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Création, modification, fusion, fraction de tableaux et de cellules • Mise en forme, mise en page • Intégration de formules
Déroulé pédagogique	Les participants vont apprendre à créer des tableaux complexes, à les mettre en forme, à les utiliser pour de la mise en page. Des formules seront intégrées aux tableaux.
6^{ème} partie	Travail collaboratif sur un même document
Objectif	Apprendre à travailler à plusieurs sur un document
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des modifications multi-utilisateurs • Validation et refus de modifications • Insertion de commentaires • Comparaison de textes
Déroulé pédagogique	Les participants vont apprendre à travailler à plusieurs sur un même document et d'assurer un suivi des modifications. Ces dernières seront acceptées ou refusées. Des commentaires seront ajoutés et retirés. Différentes versions d'un même texte seront comparées pour détecter les modifications.
7^{ème} partie	Publipostage
Objectif	Apprendre à créer un publipostage

7^{ème} partie	Publipostage
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Création de la source et du document de base• Positionnement des champs• Cas particuliers des dates et des nombres
Déroulé pédagogique	Les participants vont apprendre à créer des publipostages. Différents scénarios seront étudiés. Des cas complexes seront analysés.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- De prendre ses repères
- De concevoir, présenter et imprimer un tableau simple
- D'exploiter la puissance de calcul du logiciel Excel : formules et fonctions
- D'organiser feuilles et classeurs
- D'exploiter une liste de données
- D'illustrer ses données avec des graphiques
- De faire le lien avec Word et Powerpoint

Durée

12 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	Environnement Excel
Objectif	Se repérer dans Excel
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation du ruban, de la barre d'accès rapide et de la barre d'état • Enregistrement et modification d'un classeur • Saisie et modification du contenu des cellules • Construction d'une formule de calcul • Identification des concepts de base
Déroulé pédagogique	<p>Le passage à Excel 2007 et supérieur peut être un motif de blocage pour les apprenants tant les interfaces graphiques ont évolué. Les nombreux avantages de la nouvelle présentation du logiciel, déclinée en ruban, onglets, groupes et boîtes de dialogue sont passés en revue et intégrés dans les exercices. Les participants verront comment personnaliser leur environnement grâce à la barre d'accès rapide et aux options avancées. Ils apprendront à décrypter et à utiliser les outils de la barre d'état.</p> <p>Les participants s'exercent à saisir des informations dans des cellules. Différents types de données sont testés tels que des chaînes de caractères, des nombres entiers et décimaux, des dates, etc.</p> <p>La notion de formule est expliquée et des premiers exercices simples sont réalisés afin de montrer comment Excel permet de calculer.</p>

1^{ère} partie	Environnement Excel
	<p>Par l'étude de cas concrets, les participants créent leurs premiers tableaux reprenant des calculs simples. Une évolution du scénario de base permet de recopier des informations, de les déplacer, d'insérer ou de supprimer des lignes et des colonnes.</p> <p>Une première optimisation des calculs est mise en place par l'utilisation de modes d'adressage relatif, absolu et mixte. Les impacts des différents modes sont étudiés par la réalisation d'exercices simples.</p>

2^{ème} partie	Concevoir, présenter et imprimer un tableau simple
Objectif	Apprendre à présenter et imprimer des informations de manière professionnelle
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Saisie des données et des formules ; • Formatage des cellules : présentation des chiffres, du texte, des titres ; • Définition d'une mise en forme conditionnelle ; • Utilisation des thèmes et des styles ; • Impression de l'intégralité ou d'une partie du tableau, titre, pagination.
Déroulé pédagogique	<p>Le participant apprend à présenter ses données de manière professionnelle grâce à l'utilisation du formatage des cellules. L'accent est mis sur les nombres et les dates ainsi que sur les pièges des arrondis visuels.</p> <p>Le participant améliore la présentation de ses données grâce au formatage simple tel que le gras, l'italique, le souligné et les couleurs de textes. Des bordures sont ensuite ajoutées et les titres et les données importantes sont présentés avec des couleurs de fond. Les nouveautés d'Excel en matière de thèmes et de styles sont étudiées et mises en œuvre dans les exercices.</p> <p>La notion de tableau de bord est abordée par la mise en place de la mise en forme conditionnelle. Les nombreux modèles proposés dans Excel sont présentés. Des scénarios évolutifs sont proposés aux apprenants afin de les mettre en œuvre.</p> <p>Ensuite, les différents types d'impression sont passés en revue : toutes les feuilles, une feuille, une sélection. Enfin, l'apprenant est invité à définir une zone d'impression. L'ajout d'en-têtes et de pieds de pages et des sauts de pages permet d'achever la préparation d'une impression professionnelle.</p>

3^{ème} partie	Exploiter la puissance de calcul : formules et fonctions
Objectif	Optimiser son travail par l'utilisation de formules et de fonctions simples

3^{ème} partie	Exploiter la puissance de calcul : formules et fonctions
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Calcul des pourcentages, des ratios, application d'un taux • Réalisation des statistiques : MOYENNE (), MIN (), MAX () • Application d'une condition : SI () • Utilisation des fonctions date : AUJOURD'HUI (), MAINTENANT () • Consolidation de plusieurs feuilles avec la fonction SOMME () • Automatisation de la recopie des formules : références absolues ou relatives
Déroulé pédagogique	<p>Des exercices de plus en plus riches montrent les limites des opérateurs arithmétiques et permettent l'introduction des fonctions de base d'Excel. Les premières fonctions concerneront les nombres et les dates.</p> <p>Différents cas de facturation et de gestion provenant de cas concrets d'entreprises locales sont proposés afin de mettre en œuvre les notions de pourcentages, de ratios, de coefficients, de moyenne, de valeurs minimales et maximales. Des liens sont faits avec les notions de références relatives, absolues et mixtes.</p> <p>Des scénarios mettant en pratique des calculs conditionnels sont proposés : bulletins, primes, prises de décision de différents types.</p> <p>Une reprise de la notion de formule 3D montre la consolidation de plusieurs montants répartis sur plusieurs feuilles.</p>

4^{ème} partie	Organiser ses feuilles et ses classeurs
Objectif	Apprendre à gérer ses feuilles et ses classeurs
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Insertion, déplacement, copie d'une ou plusieurs feuilles • Modification de plusieurs feuilles simultanément • Liaison des données entre tableaux • Construction des tableaux de synthèse
Déroulé pédagogique	<p>Des scénarios mensuels et annuels sont proposés afin de s'initier à la répartition des informations sur plusieurs feuilles ou sur plusieurs classeurs.</p> <p>Différentes méthodes d'insertion de copie et de suppression de feuilles seront proposées : raccourcis clavier, menus, souris.</p>

	<p>L'utilisation de formules 3D démontreront la capacité d'Excel à modifier des données réparties sur plusieurs feuilles.</p> <p>Le participant verra les différentes méthodes de copie et de déplacement de données d'un tableau vers un autre, d'une feuille vers une autre.</p> <p>Un des travers du débutant en Excel étant de dupliquer inutilement ses informations, l'accent est mis sur la possibilité de mettre en place des liens entre les données afin de créer efficacement des tableaux de synthèse.</p>
--	--

5^{ème} partie	Exploiter une liste de données
Objectif	Apprendre à analyser des données au moyen d'outils intégrés à Excel
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Tri et filtre d'une liste de données ; • Calcul des sous-totaux ; • Initiation aux tableaux croisés dynamiques.
Déroulé pédagogique	<p>Après la phase de production de données, l'accent est mis sur l'importance de l'analyse de ces dernières. Des outils intégrés tels que le tri, le filtre et les sous-totaux permettent une analyse rapide et efficace des données. Des exercices en rapport avec la comptabilité, la gestion RH et la gestion de stock seront proposés afin d'utiliser ces outils dans divers domaines.</p> <p>L'application d'un tableau croisé dynamique sur ces mêmes données et d'autres plus complexes permettront de démontrer la puissance des TCD par rapport aux outils de base.</p>

6^{ème} partie	Illustrer avec des graphiques
Objectif	Apprendre à analyser et présenter des données au moyen des graphiques Excel
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Conception d'un graphique ; • Modification du type : histogramme, courbe, secteur ; • Ajustement des données source.
Déroulé pédagogique	Toujours dans le domaine de l'exploitation des données, le participant apprend à présenter ses données sous forme de différents types de graphiques. L'accent sera mis sur les bonnes pratiques afin de gérer efficacement la mise en place des graphiques mais aussi la gestion des séries à présenter.

7^{ème} partie	Liens avec Word et Powerpoint
Objectif	Montrer les interactions possibles entre Excel et d'autres logiciels de la gamme MS Office
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Insertion d'un tableau Excel dans un document Word, une présentation PowerPoint.
Déroulé pédagogique	L'apprenant verra comment intégrer une feuille Excel dans un document Word ou une présentation Powerpoint. Les différents types d'insertions seront passés en revue en précisant les avantages et inconvénients de chaque méthode.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- D'adapter Excel à son utilisation
- De gagner du temps pour présenter ses tableaux
- De construire des formules de calculs simples et élaborées
- De lier et consolider des données
- D'exploiter des listes de données
- De mettre en place des tableaux croisés dynamiques

Durée

16 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Adaptation d'Excel à son utilisation
Objectif	Savoir personnaliser Excel
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Paramétrage du ruban, de la barre d'accès rapide et de la barre d'état • Choix d'options propres à son utilisation • Création de listes personnalisées • Mise en place de modèles
Déroulé pédagogique	<p>Excel offre peu de possibilités de paramétrage de l'interface graphique. Cependant, les apprenants verront qu'il est possible de modifier l'aspect du ruban, d'ajouter ou cacher des fonctionnalités, mais aussi de créer ses propres raccourcis dans la barre d'outils accès rapide. La barre d'état elle-même pourra être adaptée aux fonctions de synthèse courantes.</p> <p>Les options principales d'Excel seront décrites et leur impact sur le comportement d'Excel sera analysé.</p> <p>Des listes personnalisées seront créées afin d'optimiser des saisies de valeurs constantes répétitives.</p>

2^{ème} partie	Gagner du temps pour présenter ses tableaux
Objectif	Apprendre à gagner en efficacité lors de la production et la présentation des données.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Définition et enrichissement des règles de mise en forme conditionnelle • Utilisation et création de thèmes et styles • Optimisation et contrôle de la saisie des données au moyen de règles de validation
Déroulé pédagogique	<p>Les nouveautés d'Excel en matière de thèmes et de styles sont étudiées et mises en œuvre dans les exercices.</p> <p>Les participants créent des tableaux de bord au moyen de la mise en forme conditionnelle. Les nombreux modèles proposés dans Excel sont présentés. Des scénarios évolutifs sont proposés aux apprenants afin de les mettre en œuvre et de les adapter à leurs propres besoins.</p> <p>Différents contrôles de saisie des données sont intégrés aux cellules afin d'assurer la cohérence du système d'information.</p>

3^{ème} partie	Construction de formules simples et élaborées
Objectif	Optimiser son travail par l'utilisation de formules et de fonctions simples et élaborées
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation et maîtrise des différents modes d'adressage : références relatives, absolues ou mixtes • Prise de décision avec la fonction SI() • Calcul de statistiques : NB(), NBVAL(), NB.SI(), ... • Fonctions de regroupement : SOMME, SOMME.SI(), SOMME.SI.ENS() • Relations entre les données, fonctions de recherche : RECHERCHEV(), RECHERCHEH() • Calculs sur les dates : DATE(), JOUR(), MOIS(), ... • Manipulation de texte : GAUCHE(), DROITE(), STXT(), ... • Protection des formules, cellules, feuilles, classeurs
Déroulé pédagogique	<p>Les exercices permettent de maîtriser les notions de références relatives, absolues et mixtes indispensables dans la pratique professionnelle d'Excel en tant qu'outil d'équipe évolutif.</p> <p>Des scénarios mettant en pratique des calculs conditionnels sont proposés : bulletins, primes, prises de décision de différents types.</p> <p>Des statistiques sont mises en place au moyen de fonctions de calculs et de regroupements.</p> <p>Les informations sont exploitées et enrichies grâce aux fonctions de manipulation de dates et de texte.</p> <p>Différents modes de verrouillage sont étudiés afin de protéger les formules et les données des classeurs.</p>

4^{ème} partie	Lier et consolider des données
Objectif	Apprendre à gérer des données réparties sur plusieurs feuilles ou classeurs
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Liaison des données entre cellules, feuilles et classeurs • Gestion des connexions entre classeurs • Consolidation de données d'un même classeur ou issues de plusieurs classeurs
Déroulé pédagogique	<p>Des scénarios mensuels et annuels sont proposés afin de s'initier à la répartition des informations sur plusieurs feuilles ou sur plusieurs classeurs.</p> <p>Différentes méthodes d'insertion de copie et de suppression de feuilles sont proposées : raccourcis clavier, menus, souris.</p> <p>L'utilisation de formules 3D démontrent la capacité d'Excel à modifier des données réparties sur plusieurs feuilles.</p> <p>Différentes méthodes de copie et de déplacement de données d'un tableau vers un autre, d'une feuille vers une autre sont étudiées.</p> <p>Afin d'éviter de dupliquer inutilement les informations, l'accent est mis sur la possibilité de mettre en place des liens entre les données afin de créer efficacement des tableaux de synthèse. La gestion des connexions est prise en compte.</p>

5^{ème} partie	Exploiter une liste de données
Objectif	Apprendre à analyser des données au moyen d'outils intégrés à Excel
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation des données sous forme de listes • Application de tris multicritères et personnalisés • Interrogation et extraction de données avec des filtres automatiques • Suppression de doublons • Sous-totaux
Déroulé pédagogique	<p>Après la phase de production de données, l'accent est mis sur l'importance de l'analyse de ces dernières. Des outils intégrés tels que le tri, le tri multicritères, le filtre et le filtre avancé permettent une analyse rapide et efficace des données. Des exercices en rapport avec la comptabilité, la gestion RH et la gestion de stock sont proposés afin d'utiliser ces outils dans divers domaines.</p> <p>La recherche et la suppression de doublons est abordée au moyen de tris avancés et de fonctions intégrées.</p> <p>Des sous-totaux sont ajoutés automatiquement aux données.</p>

6^{ème} partie	Mettre en place des tableaux croisés dynamiques
Objectif	Apprendre à analyser et présenter des données au moyen des tableaux croisés dynamiques.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Conception et mise en place de tableaux croisés dynamiques à une, deux ou trois dimensions • Regroupement d'informations par critères • Tri et filtrage des données • Ajout de ratios et de pourcentages • Insertion d'un graphique croisé dynamique
Déroulé pédagogique	<p>La préparation des données et leur exploitation au moyen d'un tableau croisé dynamique sont vues en détail. L'ajout de dimensions de données, de tris et de filtres permet d'affiner les analyses de façon dynamique.</p> <p>Des comparaisons par rapport aux données et aux totaux sont mises en perspective au moyen de ratios et de pourcentages.</p> <p>Divers types de graphiques croisés dynamiques sont intégrés pour une présentation professionnelle et soignée de l'information.</p>

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- De préparer, organiser et contrôler les données
- Optimiser, automatiser et fiabiliser des calculs : formules complexes et imbriquées
- Automatiser la présentation des tableaux
- Faire des simulations, établir des prévisions

Durée

12 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Préparation, organisation et contrôle de données
Objectif	Pouvoir assurer la cohérence du système d'information
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation, importation et consolidation des données • Insertion de contrôles et sécurité de la saisie : listes déroulantes, cases à cocher, boutons radio • Sélection de critères de validation pour contrôler la saisie • Utilisation de formules comme critères de validation
Déroulé pédagogique	<p>La double saisie est fastidieuse et source d'erreurs. Il est possible d'exporter des données issues de la comptabilité, des ressources humaines, des gestions commerciales, de la facturation et de les importer dans Excel. Les apprenants verront comment intégrer ces données à Excel en évitant les pièges courants : dates, formats numériques décimaux, etc.</p> <p>La saisie manuelle étant également source d'erreurs, les apprenants ajouteront des contrôles de validation des données afin d'assurer la cohérence du système d'informations. Des approches multiples montreront les différentes façons d'aborder cette problématique : listes déroulantes, cases à cocher, boutons radio, formules dans les critères de validation.</p>

2^{ème} partie	Optimisation, automatisation et fiabilité des calculs
Objectif	Apprendre à optimiser et fiabiliser ses calculs, automatiser la génération de données au moyen de formules intégrant des fonctions complexes et matricielles.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Combinaison de fonctions de RECHERCHE • Utilisation de fonctions statistiques : NB.SI(), SOMME.SI(), SOMME.SI.ENS(), SOMMEPROD(), SOUS.TOTAL() • Application de fonctions de conversions : textes, dates • Manipulations des dates et des heures : DATEDIF(), DATE(), DATEVAL(), TEMPS(), TEMPSVAL(), plannings perpétuels, jours de la semaine, ... • Utilisation et construction de formules matricielles : FREQUENCE(), TRANSPOSE(), ...
Déroulé pédagogique	<p>Une fois l'importation de données effectuée, il est important de les préparer avant de les soumettre aux fonctions et outils de statistique. Des modifications seront apportées aux données afin de les rendre exploitables : conversion de textes, de dates, etc.</p> <p>Des scénarios multiples montreront comment aborder des problématiques de statistiques, de comparaison de listes, de recherche d'informations sur base de clés d'index, de références techniques.</p> <p>Différentes approches de création de plannings seront abordées ainsi que les méthodes de calculs des présences et absences basées sur ces plannings. Des systèmes de coloration automatique et de détection de weekends et jours fériés permettront d'automatiser la création des plannings.</p> <p>L'étude des formules matricielles montrera comment dépasser certaines limites des formules standard.</p>

3^{ème} partie	Automatisation de la présentation des tableaux, tableaux de bord
Objectif	Améliorer son efficacité lors de la création et la présentation des données, automatiser des traitements.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Exploitation et intégration de formules dans la mise en forme conditionnelle • Création de formats personnalisés • Enregistrement et exécution d'un traitement par macro
Déroulé pédagogique	<p>Les modèles de mise en forme conditionnelle offerts dans Excel permettent une mise en valeur aisée des données d'un tableau. Les apprenants verront comment améliorer la mise en forme conditionnelle en y intégrant des formules.</p> <p>De même, les formats de cellules seront améliorés pour répondre à certains cas particuliers : dates, heures, monétaires, etc.</p>

3^{ème} partie	Automatisation de la présentation des tableaux, tableaux de bord
	Afin de gagner en efficacité, Excel permet d'enregistrer des traitements répétitifs afin de les automatiser. Les apprenants verront comment enregistrer une macro et la rejouer. Ensuite, ils apprendront à utiliser l'éditeur de code VBA afin d'analyser le code généré automatiquement par l'enregistreur de macro. Enfin, ils apprendront à modifier le comportement d'une macro.

4^{ème} partie	Simulations, prévisions
Objectif	Simuler des objectifs à atteindre, proposer des scénarios.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Valeur cible • Définition d'hypothèses
Déroulé pédagogique	<p>Les apprenants verront comment demander à Excel de calculer divers paramètres afin d'atteindre une valeur cible imposée.</p> <p>Des scénarios mettant en œuvre diverses hypothèses seront créés et enregistrés afin de montrer l'impact du changement des paramètres sur l'objectif final.</p>

Objectifs

- Gérer les données sources d'un tableau croisé dynamique.
- Organiser et compléter les données pour mieux les exploiter.
- Construire et mettre en forme des tableaux croisés dynamiques.
- Ajouter des graphiques croisés dynamiques.

Durée

4 heures de formation

Programme

1. Gérer les données sources d'un tableau croisé dynamique
 - Trucs et astuces pour faciliter la construction d'un tableau croisé dynamique.
 - Importer un fichier de données externe (txt, csv...).
 - Définir dynamiquement les données.

2. Remanier, compléter les données pour mieux les exploiter
 - Ajouter des colonnes calculées pour affiner l'analyse.
 - Extraire partiellement les données d'une colonne.
 - Transformer les données d'origine pour mieux les exploiter.
 - Comparer les données entre elles pour analyser les évolutions

3. Ajouter un graphique croisé dynamique
 - Créer et mettre en forme un graphique.
 - Appliquer un filtre à un graphique.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Enregistrer, modifier et exécuter une macro
- Programmer avec Excel
- Gérer des données par programmation
- "Déboguer" un programme

Durée

16 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Enregistrer, modifier et exécuter une macro
Objectif	Découvrir les macros
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser l'enregistreur de macros. • Modifier une macro enregistrée. • Affecter une macro à un bouton, à un objet. • Créer une macro accessible depuis toutes les feuilles.
Déroulé pédagogique	Les participants vont apprendre à manipuler des macros afin d'automatiser des tâches répétitives. Le code généré automatiquement par l'enregistreur sera analysé et modifié. La macro sera ensuite lancée à partir d'un bouton sur une feuille. La notion de module sera explicitée.

2^{ème} partie	Programmer avec Excel
Objectif	Modifier le code généré par une macro, créer et gérer son propre code
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Écrire directement une macro dans l'éditeur Visual Basic. • Intégrer la notion d'objets, méthodes et propriétés. • Déclarer et utiliser des variables pour optimiser le code. • Gérer le curseur : position, déplacement, sélection dynamique.

	<ul style="list-style-type: none"> • Manipuler les feuilles, les classeurs par macro. • Transférer les données d'une feuille dans une autre. • Créer des macros interactives : Inputbox, MsgBox. • Effectuer des tests : If... Then... Else, Select Case. • Mettre en place des boucles pour les traitements répétitifs : Do... Loop, For... Next, For Each. • Traiter les erreurs : On Error. • Figurer l'écran, désactiver les messages d'alerte d'Excel. • Déclencher automatiquement des macros à l'ouverture d'un classeur, à sa fermeture. • Définir des macros événementielles.
Déroulé pédagogique	Les bonnes pratiques de la programmation vont être présentées aux participants. Des scénarios de plus en plus complexes vont permettre de créer du code répondant aux problématiques récurrentes rencontrées en entreprise.

3^{ème} partie	Gérer une base de données par macro
Objectif	Apprendre à traiter des données à partir de la programmation
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser la base de données pour la programmer. • Macros d'extraction : utiliser des techniques avancées pour interroger et extraire des informations. • Macros de consolidation : consolider des données issues de plusieurs bases. • Créer un formulaire personnalisé (UserForm) avec zones de saisie, listes déroulantes, boutons d'option, cases à cocher, etc. • Contrôler les données par macro et les transférer dans une feuille de calcul. • Importer et exporter des données sous divers formats
Déroulé pédagogique	Une attention particulière sera apportée à l'interface graphique des programmes développés. L'utilisation des UserForms, les écrans personnalisés, sera étudiée en profondeur. Différents types de contrôles visuels seront placés sur les écrans. L'accent sera mis sur la manipulation de données par programmation. Des importations et des exportations de données seront réalisées.

4^{ème} partie	"Déboguer" une macro
Objectif	Apprendre à gérer corriger des erreurs de programmation et à optimiser son code
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Exécuter au pas à pas. • Poser des points d'arrêts.

4^{ème} partie	"Débuguer" une macro
	<ul style="list-style-type: none">• Contrôler les valeurs contenues dans les variables.• Ajouter des espions
Déroulé pédagogique	L'éditeur de code permet de débusquer les erreurs et d'optimiser son code. Les différents outils de débogage seront étudiés.

Créez les outils propres à votre activité avec Excel

Objectif

Vous permettre de créer vos propres outils de travail sous Excel.

Programme

- Gestion de stock simple,
- Relance des impayés,
- Plannings,
- Listes du personnel, des clients, des fournisseurs, des produits,
- Tableaux de bord,
- Indicateurs automatiques,

Des informaticiens professionnels vous accompagnent et vous aident à créer des outils simples.

Dans de nombreux cas, les fonctionnalités évoluées d'Excel répondront à vos besoins.

Pour les cas plus complexes, l'apprentissage des bases de la programmation (macros, Visual Basic) vous offrira une incomparable puissance de résolution des problèmes.

Élaborés par vos soins dans Excel, vous maîtriserez donc vos outils.

Contexte

Vous êtes un(e) Commercial(e), un(e) Chef de rayons et vous passez vos soirées et vos weekends à manipuler vos chiffres dans Excel ?

Ceci est souvent dû à une méconnaissance d'Excel qui dispose pourtant d'une foule d'outils qui peuvent vous faire gagner un temps fou. Ce qui vous prend des heures peut parfois se faire en quelques minutes si vous utilisez l'outil approprié.

La formation **Excel pour les Commerciaux et les Chefs de rayons** vise à préparer, organiser et contrôler les données pour en faciliter l'analyse, et d'exploiter le potentiel d'Excel pour automatiser et fiabiliser les calculs.

Des scénarios évolutifs basés sur des cas pratiques provenant du monde des entreprises locales sont soumis aux apprenants tout au long de la formation.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Éviter de saisir deux fois les mêmes données
- De préparer, organiser et contrôler les données
- Optimiser, automatiser et fiabiliser des calculs : formules complexes et imbriquées
- Automatiser la présentation des tableaux
- Faire des simulations, établir des prévisions
- Repérer visuellement un produit dans un stock, un entrepôt
- Réduire le temps de travail en gestion, gagner en sécurité dans l'exploitation de vos données
- Automatiser les actions répétitives : exemple les relances clients et fournisseurs
- Présenter des graphiques
- Apprendre à créer des procédures d'importation et d'exportation de données afin de faire communiquer différents logiciels entre eux et ainsi réduire ou supprimer la saisie manuelle.

Durée

12 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Préparation, organisation et contrôle de données
Objectif	Pouvoir assurer la cohérence du système d'information
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation, importation et consolidation des données • Insertion de contrôles et sécurité de la saisie : listes déroulantes, cases à cocher, boutons radio • Sélection de critères de validation pour contrôler la saisie

1^{er} partie	Préparation, organisation et contrôle de données
	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation de formules comme critères de validation
Déroulé pédagogique	<p>La double saisie est fastidieuse et source d'erreurs. Il est possible d'exporter des données issues de la comptabilité, des ressources humaines, des gestions commerciales, de la facturation et de les importer dans Excel. Les apprenants verront comment intégrer ces données à Excel en évitant les pièges courants : dates, formats numériques décimaux, etc.</p> <p>La saisie manuelle étant également source d'erreurs, les apprenants ajouteront des contrôles de validation des données afin d'assurer la cohérence du système d'informations. Des approches multiples montreront les différentes façons d'aborder cette problématique : listes déroulantes, cases à cocher, boutons radio, formules dans les critères de validation.</p>

2^{ème} partie	Optimisation, automatisation et fiabilité des calculs
Objectif	Apprendre à optimiser et fiabiliser ses calculs, automatiser la génération de données au moyen de formules intégrant des fonctions complexes et matricielles.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> Combinaison de fonctions de RECHERCHE Utilisation de fonctions statistiques : NB.SI(), SOMME.SI(), SOMME.SI.ENS(), SOMMEPROD(), SOUS.TOTAL() Application de fonctions de conversions : textes, dates Manipulations des dates et des heures : DATEDIF(), DATE(), DATEVAL(), TEMPS(), TEMPSVAL(), plannings perpétuels, jours de la semaine, ... Utilisation et construction de formules matricielles : FREQUENCE(), TRANSPOSE(), ...
Déroulé pédagogique	<p>Une fois l'importation de données effectuée, il est important de les préparer avant de les soumettre aux fonctions et outils de statistique. Des modifications seront apportées aux données afin de les rendre exploitables : conversion de textes, de dates, etc.</p> <p>Des scénarios multiples montreront comment aborder des problématiques de statistiques, de comparaison de listes, de recherche d'informations sur base de clés d'index, de références techniques.</p> <p>Différentes approches de création de plannings seront abordées ainsi que les méthodes de calculs des présences et absences basées sur ces plannings. Des systèmes de coloration automatique et de détection de weekends et jours fériés permettront d'automatiser la création des plannings.</p> <p>L'étude des formules matricielles montrera comment dépasser certaines limites des formules standard.</p>

3^{ème} partie	Automatisation de la présentation des tableaux, tableaux de bord
Objectif	Améliorer son efficacité lors de la création et la présentation des données, automatiser des traitements.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Exploitation et intégration de formules dans la mise en forme conditionnelle • Création de formats personnalisés • Enregistrement et exécution d'un traitement par macro
Déroulé pédagogique	<p>Les modèles de mise en forme conditionnelle offerts dans Excel permettent une mise en valeur aisée des données d'un tableau. Les apprenants verront comment améliorer la mise en forme conditionnelle en y intégrant des formules.</p> <p>De même, les formats de cellules seront améliorés pour répondre à certains cas particuliers : dates, heures, monétaires, etc.</p> <p>Afin de gagner en efficacité, Excel permet d'enregistrer des traitements répétitifs afin de les automatiser. Les apprenants verront comment enregistrer une macro et la rejouer. Ensuite, ils apprendront à utiliser l'éditeur de code VBA afin d'analyser le code généré automatiquement par l'enregistreur de macro. Enfin, ils apprendront à modifier le comportement d'une macro.</p>

4^{ème} partie	Simulations, prévisions
Objectif	Simuler des objectifs à atteindre, proposer des scénarios.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Valeur cible • Définition d'hypothèses
Déroulé pédagogique	<p>Les apprenants verront comment demander à Excel de calculer divers paramètres afin d'atteindre une valeur cible imposée.</p> <p>Des scénarios mettant en œuvre diverses hypothèses seront créés et enregistrés afin de montrer l'impact du changement des paramètres sur l'objectif final.</p>

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Concevoir et soigner l'aspect d'une présentation
- Harmoniser la ligne graphique des présentations en fonction de l'identité visuelle de l'entreprise
- Organiser ses diapositives
- Animer ses présentations et les rendre interactives
- Illustrer ses diapositives au moyen de textes, d'images, de schémas, de graphiques, de vidéos, de sons
- Mettre au point le diaporama et le projeter

Durée

12 heures de formation

Programme

1^{er} partie	La présentation et ses dispositions
Objectif	Préparer un diaporama, comprendre et utiliser les dispositions des diapositives
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les étapes et les points clés d'une présentation réussie • Créer une nouvelle diapositive • Modifier la disposition d'une diapositive • Identifier les espaces réservés au texte, aux images, aux tableaux, aux images, aux graphiques et au multimédia • Organiser le diaporama
Déroulé pédagogique	<p>Les apprenants verront comment créer et modifier une diapositive au moyen des dispositions du thème de base.</p> <p>Ils identifieront différents types de contenus et apprendront à utiliser les automatismes offerts par Powerpoint.</p> <p>Différents modes d'affichage permettront d'organiser les diapositives et de personnaliser les présentations.</p>
2^{ème} partie	Définition de la ligne graphique de l'entreprise
Objectif	Apprendre à harmoniser l'aspect graphique des présentations en fonction de l'identité visuelle de l'entreprise

2^{ème} partie	Définition de la ligne graphique de l'entreprise
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation et création de thèmes • Exploitation des masques de diapositives • En-têtes et pieds de pages
Déroulé pédagogique	<p>Les participants vont apprendre à créer et utiliser une ligne graphique au moyen des thèmes, ils modifieront les couleurs, les polices et les différents effets. Ils ajouteront des en-têtes et des pieds de pages.</p> <p>Les masques de diapositives permettront d'insérer un logo et divers objets dans les diapositives du thème.</p>
3^{ème} partie	Transitions, animations, multimédias
Objectif	Apprendre animer une présentation et la rendre interactive
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de la transition manuelle et automatique • Animation des différents objets d'une diapositive • Liens hypertextes • Ajout de son et de vidéo
Déroulé pédagogique	<p>Les participants vont apprendre à ajouter des transitions à leurs diapositives et à régler le mode d'apparition de ces dernières, en mode manuel ou automatique.</p> <p>Ils verront ensuite comment définir des effets d'ouverture, d'emphase et de fermeture, comment déplacer des objets sur une trajectoire, gérer le déclenchement des animations.</p> <p>Un fond sonore sera ajouté au diaporama et des vidéos seront intégrées aux diapositives.</p>
4^{ème} partie	Enrichissement du contenu des diapositives
Objectif	Apprendre à utiliser les espaces réservés et à insérer des objets
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Insertion d'objets divers • Interactions avec Excel
Déroulé pédagogique	Les participants vont apprendre à ajouter un texte, une photo, un tableau, un graphique Excel, un graphique SmartArt, un texte WordArt.

4^{ème} partie	Enrichissement du contenu des diapositives
	Les différentes méthodes d'interactions avec Excel seront étudiées.
5^{ème} partie	Mise au point, projection, formats d'enregistrement, impression
Objectif	Apprendre à finaliser un diaporama, le projeter, l'exporter.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Diaporamas personnalisés, diapositives masquées • Réorganisation • Déroulement automatisé en boucle • Enregistrement sous différents formats, package CD-Rom • Mode présentateur • Impression avec prise de notes
Déroulé pédagogique	<p>Les participants vont apprendre à masquer des diapositives puis à préparer des diaporamas personnalisés. Différents modes d'organisation seront vus. Différents scénarios d'exécution du diaporama seront analysés.</p> <p>Les nombreux formats d'enregistrement et d'exportation seront testés : PDF, images, films, etc. Un package CD-Rom sera réalisé avec des documents liés ajoutés automatiquement ou d'autres fichiers inclus manuellement. Les modes d'impression seront analysés afin d'offrir un bon confort de prise de notes.</p> <p>Le mode présentateur sera utilisé pour contrôler le déroulement du diaporama et gérer les commentaires.</p>

Outlook

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- D'adapter Outlook à son activité pour gagner du temps et mieux s'organiser
- Optimiser la gestion de ses mails
- Maîtriser l'envoi et la réception des pièces jointes
- Gérer ses contacts, son agenda, ses tâches

Durée

4 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	L'application Outlook
Objectif	Découvrir l'application
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Naviguer dans l'application
Déroulé pédagogique	Les apprenants seront amenés à découvrir les différents aspects du logiciel Outlook : la messagerie, l'agenda, les contacts, les tâches.

2^{ème} partie	Envoyer et recevoir des emails
Objectif	Maîtriser l'envoi et la réception d'e-mails
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Envoyer un mail à plusieurs correspondants • Ajouter un contact • Gérer les pièces jointes
Déroulé pédagogique	Différents scénarios d'envoi et de réception de messages seront proposés aux apprenants. Une attention particulière sera apportée aux pièces jointes envoyées et à la gestion des pièces jointes reçues : photos, documents Excel, PDF, etc.

3^{ème} partie	Ranger et organiser les e-mails
Objectif	Organiser sa boîte de réception
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Supprimer des messages • Ranger ses emails • Nettoyer sa boîte aux lettres • Créer des règles de rangement automatique
Déroulé pédagogique	Les apprenants verront comment organiser la gestion des messages parmi les différents dossiers du logiciel. De nouveaux seront créés. L'archivage sera abordé, de même que la création de règles de rangement automatique.
4^{ème} partie	Rechercher un email
Objectif	Être capable de rechercher un email
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Marquer un message • Etiqueter un message • Trier les messages
Déroulé pédagogique	Les apprenants verront comment repérer facilement des messages au moyen de codes de couleurs et d'indicateurs.
5^{ème} partie	Utiliser son agenda
Objectif	Être capable d'utiliser son agenda
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Mémoriser un événement • Gérer ses calendriers • Ajouter une tâche
Déroulé pédagogique	Les participants vont apprendre à créer des rendez-vous, des événements dans le calendrier. Des alarmes de rappel seront programmées. Des invitations à des réunions seront envoyées à plusieurs destinataires. Leurs réponses seront analysées.

6^{ème} partie	Configurer et personnaliser l'application
Objectif	Être capable de personnaliser sa messagerie
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Changer des options • Gérer sa signature
Déroulé pédagogique	Les options les plus courantes d'Outlook seront étudiées. Différentes signatures seront créées afin de s'adapter au contexte des messages.
7^{ème} partie	Gérer son carnet d'adresses
Objectif	Être capable de gérer son carnet d'adresse
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Créer ses propres contacts et listes de distribution • Regrouper ses contacts par catégorie • Échanger des cartes de visite
Déroulé pédagogique	Les apprenants verront comment gérer leurs contacts. Ils apprendront à créer des listes de distribution et à gérer des cartes de visite.

Formation bureautique individualisée sur le poste de travail des apprenants

WORD et/ou EXCEL et/ou POWERPOINT et/ou ACCESS

Ce concept de formation a été mis en place parce que les logiciels sont de plus en plus riches, parce que l'utilisation des fonctionnalités des logiciels dépend directement du travail à effectuer par l'utilisateur. Cette action de formation individualisée sur le poste de travail de l'apprenant est productrice de travail et répond particulièrement aux besoins spécifiques des apprenants tout en étant peu chronophage.

Cette action de formation permet d'apporter :

- **Le contenu idéal** - ce que doit savoir et savoir-faire l'utilisateur pour réaliser au mieux son travail
- **Un apport personnalisé** - prise en compte du niveau et des capacités de l'apprenant - relation plus conviviale avec le formateur
- **Une formation flexible** - les séances peuvent se dérouler au moment le plus opportun pour répondre aux besoins.
- **Des objectifs qualitatifs** - l'objectif n'est pas de maîtriser telle ou telle fonctionnalité du logiciel, l'objectif est de réaliser au mieux le travail qui incombe aux salariés avec une utilisation efficace des outils informatique mis à disposition.
- **Un meilleur confort d'utilisation** - trucs et astuces, raccourcis (utiles sur le poste) permet de mieux s'approprier le logiciel.
- **Plus de confiance**, plus de sérénité dans l'approche informatisée - donc un travail réalisé avec plus de plaisir

Cette action de formation individualisée est très efficace et augmente la productivité du poste de travail.

A noter que l'action de formation individualisée sur le poste de l'utilisateur est souvent productrice de travail. L'apprenant peut être amené à travailler sur plusieurs logiciels pour mener à bien son travail. L'approche n'est donc pas logiciel mais une production de travail informatique adaptée aux besoins.

Contenu de formation

La première séance est consacrée à une évaluation individuelle des besoins de formation d'une durée de 1h30 pour chaque stagiaire. A l'issue de cette séance, le formateur élabore un état du volume horaire nécessaire pour chaque stagiaire.

Durée et organisation

Première séance de formation évaluation de 1h30 suivi d'une formation variant de 1h00 à 6h00 maximum Le nombre d'heure sera fixé en fonction du résultat de l'audit évaluation et des besoins de l'apprenant.

Remarque : les volumes horaires sont peu élevés car l'action de formation est nettement plus efficace qu'en groupe.

Objectifs

La formation Adobe Première niveau débutant vise à concevoir des petits clips, pub ou autres.

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Identifier et gérer les formats
- Se repérer avec aisance dans l'interface.
- Développer une méthodologie dans l'organisation du travail.
- Appréhender les différents montages (documentaire, fiction, clip...)

Concernant la mise en pratique de ces notions, nous avons privilégié une approche avec de nombreuses mises en applications pratiques et de nombreuses situations de montage plutôt qu'un seul et unique montage.

Durée

20 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	Environnement Adobe Première
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Découverte de Première Pro CC : interface et espace de travail • Découverte du panneau projet et moniteur source • Découvrir la timeline • Découvrir le moniteur programme
Outils pédagogiques	Le participant découvre l'univers adobe et Première pro CC avec le lancement de l'application et la découverte de l'interface de Première pro CC

2^{ème} partie	Préparation et organisation des media
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Importer avec l'explorateur de media, à partir d'une carte SD • Organiser des media, créer des chutiers

2^{ème} partie	Préparation et organisation des media
	<ul style="list-style-type: none"> • Manipuler les media : copier, déplacer, supprimer • Faire des recherches • Métadonnées
Outils pédagogiques	Le participant apprend à gérer un flux et à l'organiser afin de retrouver facilement un projet, des rushes ou autres media.

3^{ème} partie	Le montage de base et les outils
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Créer une séquence • Insérer un media dans la timeline, le déplacer, interchanger • Editer des clips avec les outils • Ciblage des pistes • Utiliser le moniteur programme pour ajouter des clips • Ajouter des fonds avec des images clés
Outils pédagogiques	Application avec le montage d'un « mini-documentaire » pour le web d'une durée de 2'30 maximum dans la méthodologie d'une vraie production : création d'un ours ou bout à bout, le visionnage, la discussion, la réflexion et les conseils, puis la finalisation.

4^{ème} partie	Techniques de montage avancées
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Découvrir les images clés, les animations et les courbes de Bézier • Appliquer des transitions • Monter des images, un clip au rythme de la musique • Animer des images • Paramétrer et animer des titres • Accéléré, ralenti, et « remappage temporel » • Utiliser des modèles existants
Outils pédagogiques	Des exercices de plus en plus riches, le stagiaire s'améliore avec le montage d'un clip avec effets et titrages, jusqu'aux génériques de fin.

4^{ème} partie	Techniques de montage avancées
5^{ème} partie	L'audio et le mixage
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Découvrir les configurations audios • Eclatement d'un élément en mono • Synchronisation • Ajustement : gain et normalisation • Mixer
Outils pédagogiques	Le pré-mixage de différents éléments avec un film de fiction ou d'une publicité déjà monté. Le participant apprendra à gérer différentes sources audio (ambiances, voix, musique) et à les mixer afin d'obtenir un confort d'audition.
6^{ème} partie	Export et partage
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Exporter et encoder • Exporter avec media encoder • Utiliser media encoder pour exporter par lot (réseaux sociaux)
Outils pédagogiques	En exportant son projet terminé, l'apprenant verra les différentes façons d'exporter selon le mode de diffusion. Il apprendra ce qu'est un conteneur, un codec et en saura plus sur la définition de son film.

PHOTOSHOP - Initiation

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Maîtriser les principaux détourages d'images avec Photoshop
- Maîtriser les bases de la retouche photo
- Préparer les dossiers de présentation

Durée

24 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Choisir la résolution et les modes colorimétriques
Objectif	Connaître les différentes caractéristiques d'une image
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le format d'image (type d'enregistrement : jpg, tiff, eps, psd...) ○ Les informations d'une image : RVB, CMJN, résolution, taille et poids de l'image ○ L'imprimerie et ses contraintes, termes spécifiques (taille, bords perdus, hirondelles) ○ Les écrans aujourd'hui (web, smartphone, écran pub...)
Déroulé pédagogique	Sous forme de cours magistral, on démontre ici les différents contextes et usages liés à l'image aujourd'hui. On introduit chronologiquement les évolutions du traitement de l'image afin de mieux cerner les objectifs à fixer pour tous travaux, et surtout limiter les problématiques récurrentes.

2^{ème} partie	Utiliser les calques de montage (les bases)
Objectif	S'initier à l'utilisation des calques
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Création, duplication, chaînage de calques pour créer des photomontages • Utilisation des masques de fusion et écrêtage sur vos calques (Les bases) • Appliquer de la transparence, des modes de fusion et des effets • Utiliser les calques de textes, de formes ou de réglages
Déroulé pédagogique	<p>La puissance de Photoshop réside d'abord dans ces outils de calque. Comprendre les différents types, comprendre la différence entre calques dynamiques, calques vectoriels, calques matriciels, les couches couleurs et la couches alpha....</p> <p>De simples démonstrations sur des cas très simples, puis une mise en pratique à l'identique est suffisante pour acquérir ces notions.</p>

3^{ème} partie	Détourer, réparer vos images et corriger la chromie
Objectif	Maitriser une image, créer une image
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les sélections et les méthodes • Les outils de retouche : dupliquer, supprimer les imperfections avec les outils tampon et correcteur • Remplir avec analyse de contenu manquant • Création de motifs simples et utilisation de l'outil tampon de motif • Utiliser des filtres pro pour adoucir, renforcer vos images • Corriger la tonalité, la saturation, ajuster les couleurs des images • Utiliser les pinceaux de correction de chromie • Remplacer une couleur, un élément par plages de couleurs • L'avantage des calques de réglages
Déroulé pédagogique	Même méthode que précédemment. Puis ensuite une approche sur un sujet plus élaboré est proposée afin de « mixer » toutes les techniques, mais surtout aborder une méthodologie non destructive plus appropriée afin de garantir une longévité des fichiers et une réelle liberté de création.

4^{ème} partie	Introduction au vectoriel
Objectif	S'affranchir de la pixellisation
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Retour rapide sur le texte • Les formes personnalisées • les outils plume et sélection directe • Les tracés et leurs interactions • Notion de masque vectoriel
Déroulé pédagogique	Le vectoriel est plus délicat car peu intuitif au départ. Pas après pas on construit des géométries simples puis on les combine. Ensuite on utilise des contenus approchants venus de bibliothèques internet et on apprend à créer un tracé suite à une sélection sur une image modèle. On reste dans cette formation sur des bases légères.

5^{ème} partie	Mémoriser / exporter les fichiers
Objectif	Savoir mémoriser et exporter un fichier (mise au format...)
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Conserver votre fichier de création • Optimisation des fichiers pour l'impression
Déroulé pédagogique	La finalisation classique : comparaison avec d'autres logiciels. On en profite ici pour renforcer les méthodes de classements de projets déjà abordées tout au long de la formation.

Objectif

Perfectionner sa maîtrise du logiciel PHOTOSHOP

Durée

20 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Rappel sur le traitement de l'image
Objectif	Revoir ses connaissances de base du logiciel
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Résolution et taille • Modes de couleurs • Rappels outils de création (aérographe, gomme magique, etc.) • Rappels outils de retouche (tampons, densité, échelle, patch, déformation, etc.) • Personnaliser ses tracés • Outil règle • Outil comptage
Déroulé pédagogique	Un premier cas concret d'évaluation/révision permet de vérifier les acquis et de faire de nombreux rappels.

2^{ème} partie	Les nouveautés Photoshop CC
Objectif	Découvrir les nouveautés proposées dans les dernières versions Photoshop
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Outil remplissage automatique • Palette Mini Bridge • Outil Marionnette • Outil recadrage • Repoussé 3D

	<ul style="list-style-type: none"> • Suppression des calques vides • Pinceau mélangeur
Déroulé pédagogique	Selon le niveau et après démonstration des fonctions et des exemples de problèmes résolus avec ces outils, des défis créatifs sont lancés.... Puis corrigés.

3^{ème} partie	La gestion avancée
Objectif	Approfondir sa maîtrise du logiciel avec une organisation professionnelle et le souci d'être non destructif et directement efficace.
Contenu	<p><i>Outil Photoshop plume</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des points d'ancrages • Raccourcis et bonnes pratiques <p><i>Sélections Photoshop</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappels outils de sélection (sélection rapide, baguette magique, additions, soustractions, etc.) • Mode masque • Couches alpha • Outil améliorer les contours • Récupération de tracés <p><i>Masques Photoshop</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappels sur les masques de fusion et les masques vectoriels • Masques de couches • Masques d'écrêtage <p><i>Calques Photoshop</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappels sur les calques (aplatissement, fusion, styles) • Rappels sur les modifications non destructives (objets dynamiques, calques de réglages, etc.) • Alignement des calques • Composition de calques • Outil photomerge <p><i>Filtres Photoshop</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappels sur les filtres fréquemment utilisés

3^{ème} partie	La gestion avancée
	<ul style="list-style-type: none"> • Filtre correction de l'objectif • Filtre netteté optimisée • Filtre point de fuite • Smart filters
Déroulé pédagogique	Deux cas concrets de niveaux avancés permettent au participant d'intégrer progressivement les paramètres avancés non abordés en initiation. Présentation du résultat puis recherche collective de la méthode, puis réalisation individuelle. Et enfin correction avec en conclusion le récapitulatif des points approfondis

4^{ème} partie	Exportation depuis Photoshop
Objectif	Optimiser l'interopérabilité entre les outils de création et de diffusion
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Rappels sur les formats d'exports • Exporter un fichier
Déroulé pédagogique	On passe en revue les formats les plus courant et les cas typiques d'échange de fichiers.

5^{ème} partie	Interactions de Photoshop
Objectif	S'initier à Adobe Bridge
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction à Adobe Bridge
Déroulé pédagogique	Un explorateur plus puissant, démonstration et cas pratiques.

6^{ème} partie	Introduction à la 3D basique Photoshop
Objectif	S'initier à la 3D sur Photoshop
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Importation d'objets 3D• Outils et fenêtres 3D• Peindre sur les objets 3D• Création de textures 3D basiques
Déroulé pédagogique	<p>Création d'objet simple puis recherche d'objets 3D dans des bibliothèques partagées.</p> <p>Après quelques démos simples à reproduire, on propose une conception personnelle et on corrige en groupe les réalisations individuelles.</p>

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Maîtriser l'interface
- Utiliser les outils de dessin vectoriel
- Utiliser les options créatives
- Préparer une création pour internet, le papier, textile...

Durée

20 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Les notions fondamentales
Objectif	Connaître les notions fondamentales du logiciel
Contenu	Comprendre : <ul style="list-style-type: none"> ○ La différence Pixel / Vectoriel ○ La logique des calques ○ La gestion de la couleur ○ La plume
Déroulé pédagogique	Une simple présentation théorique des notions indispensables puis une démonstration à reproduire à l'identique est proposée afin de renforcer la compréhension.

2^{ème} partie	Découverte de l'interface
Objectif	Se familiariser avec le logiciel
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • L'espace de travail : outils, palettes, Plans de travail multiples... • Le panneau "Plan de travail"

	<ul style="list-style-type: none"> • Zoom, règles, repères et grille. • Les calques • Le paramétrage d'un nouveau document • L'alignement amélioré
Déroulé pédagogique	Des courtes démonstrations avec explications sont données, puis on passe à une pratique individuelle afin de mettre le participant en situation d'acquisition.

3^{ème} partie	La création sous Illustrator
Objectif	Utiliser les outils de dessin vectoriel et les options créatives
Contenu	<p>Le dessin vectoriel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les formes simples • Les forme de tache • Le crayon • Le pinceau et ses formes • La pointe du pinceau • Nouvelles options de dessin (intérieur, extérieur) • La Plume • Outil largeur de contour • Outil de dessin en perspective • Création de motif • Création de forme (diffuse, artistique, ...) <p>Les modifications :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outils de sélections • Transformation des objets • Transformation point par point • Alignement • Duplication des objets • Alignement des objets • Modification avec Pathfinder

3^{ème} partie	La création sous Illustrator
	<ul style="list-style-type: none"> • Outil concepteur de formes <p>Les calques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principe des calques • Organisation des calques • Manipulations des calques • Alignement <p>Les couleurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principe des couleurs CMJN/RVB • Utilisation de la fenêtre couleur • Le nuancier • Les dégradés
Déroulé pédagogique	<p>D'abord en démonstration commentée, puis en application avec de nombreux cas simples.</p> <p>Un cas concret final est proposé afin de renforcer et de valider les acquis.</p>

4^{ème} partie	Le texte
Objectif	Maitriser les types de texte et introduire la notion typographie
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Outil texte • Modification et saisie de texte • Attributs de caractère et de paragraphe • La notion de chainage
Déroulé pédagogique	Analyser et modifier des exemples. Puis intégrer des titres et des articles liés dans une maquette prédéfinie. Parfaire l'habillage niveau Prêt à diffuser.

5^{ème} partie	Format de fichier
Objectif	Préparer une création pour internet, le papier, le textile...
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Sauvegarde des fichiers natifs• Assemblage• Sauvegarde des fichiers pour le papier, le textile ...• Sauvegarde pour Internet• Exports divers (PDF...)
Déroulé pédagogique	De simple cas théoriques sont démontrés puis des cas pratiques sont proposés et corrigés.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Maîtriser l'interface
- Créer des maquettes cohérentes, efficaces en production, et les préparer pour l'impression et l'édition numérique

Durée

20 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Gestion de l'espace de travail avec Indesign
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des outils, des palettes • Affichage et préférences • Personnalisation des raccourcis • Import de fichiers natifs
Déroulé pédagogique	Une simple présentation théorique des notions indispensables puis une démonstration à reproduire à l'identique est proposée afin de renforcer la compréhension.

2^{ème} partie	Utilisation et enrichissement du texte avec Indesign
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Blocs de texte, édition et liaison de textes • Recherche, modification de texte • Association de textes et de graphiques • Contrôle de césures et justifications
Déroulé pédagogique	Des courtes démonstrations avec explications sont données, puis on passe à une pratique individuelle afin de mettre le participant en situation d'acquisition.

3^{ème} partie	Mise en page avec Indesign
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Options de mise en page • Pages et doubles pages • Utilisation des règles, repères et grilles • Mise en page avec blocs • Utilisation des calques
Déroulé pédagogique	Des courtes démonstrations avec explications sont données, puis on passe à une pratique individuelle afin de mettre le participant en situation d'acquisition.

4^{ème} partie	Le dessin
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Graphiques vectoriels et images bitmap • Tracés de formes simples avec l'outil Plume • Modifications de segments de tracés et ciseau • Effets de lignes et de sommets • Tracés transparents • Vectorisation de texte • Utilisation de la palette de contours
Déroulé pédagogique	De simple cas théoriques sont démontrés puis des cas pratiques sont proposés et corrigés.

5^{ème} partie	Mises au point et transformations d'objet
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Modifications d'objets • Grouper, dégroupier les objets • Création et gestion des masques • Création et gestion des objets imbriqués • Les images ancrées • Superposition et alignement, distribution • Palette de transformations • Origine, déplacement et duplication • Taille, proportion et orientation des objets • Recadrage et modes d'habillage des images

5^{ème} partie	Mises au point et transformations d'objet
	<ul style="list-style-type: none"> • Styles d'objets
Déroulé pédagogique	De simple cas théoriques sont démontrés puis des cas pratiques sont proposés et corrigés.
6^{ème} partie	Application des couleurs et recouvrement
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Couleur Quadri et ton direct • Palette de couleurs, palette nuancier • Bibliothèque de nuances • Création et gestion des couleurs dégradées • Surimpression du noir, contours et fonds • Exportation des nuanciers • Couleurs mélangée
Déroulé pédagogique	De simple cas théoriques sont démontrés puis des cas pratiques sont proposés et corrigés.

Objectifs

- Acquérir les bases de la CAO en 3D
- Maîtriser les bases du logiciel
- Créer des modélisations 3 D, y ajouter les particularités et besoins du client

Durée

20 heures de formation

Programme

L'action de formation sera dispensée sur le logiciel Sketchup.

Théorie – Pratique

- Généralité sur la CAO 3D
- Sketchup et ses outils
- Modélisation de base
- Modélisation avancée
- Organisation du travail ; calques/groupes
- Edition d'objets
- Finition et présentation (impression et gestion des échelles de bases)
- Interactions avec les autres logiciels vectoriels.
- Les plus de Sketchup PRO (présentations avancées - charte graphique, cotations, gestion des échelles)

***Le contenu de formation sera affiné afin de répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise.
Les exercices seront réalisés à partir des données et des fichiers de l'entreprise.***

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera :

- Capable de dessiner un ouvrage simple en 2D comportant une ou plusieurs vues en utilisant les fonctionnalités du logiciel AutoCAD
- Autonome sur des fichiers types

Durée

20 heures de formation

Programme

1^{er} partie	À la découverte du logiciel Autocad
Objectif	Se familiariser avec l'interface du logiciel
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Se familiariser avec l'interface :<ul style="list-style-type: none">○ Zone-écrans○ Menus○ Boîte à outils• Configurer et utiliser la souris• Savoir saisir les commandes• Identifier les formats de fichier
Déroulé pédagogique	Simple démonstration de l'interface puis de modification avec possibilité de revenir aux configurations « d'usine ». Chacun pratiquera rapidement quelques actions. Aucune difficulté grâce à la nouvelle interface très lisible et très intuitive.

2^{ème} partie	Réaliser des dessins simples avec Autocad
Objectif	Être capable de reproduire un dessin simple sur Autocad
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Débuter un nouveau dessin <ul style="list-style-type: none"> • Créer un objet avec des lignes et des hachures • Créer des cercles, arcs de cercle et ellipses • Utiliser les aides au dessin : <ul style="list-style-type: none"> ○ Accrochage ○ Grille ○ Coordonnées
Déroulé pédagogique	Dans un premier temps une explication sur le système de coordonnées, puis sur les différentes possibilités de tracer des géométries simples. Ensuite chaque stagiaire aura à « résoudre » quelques géométries très simples, avec corrigé individualisé. Il est opportun de rappeler que Autocad travaille dans tous les cas dans un référentiel 3D et qu'il faut savoir s'orienter ou se réorienter.

3^{ème} partie	Modifier un dessin
Objectif	Être capable de modifier un dessin
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les barres d'outils • Modifier les attributs • Construire un objet à partir d'objets existants • Gérer les calques • Créer des blocs • Utiliser des blocs paramétriques
Déroulé pédagogique	Toujours une démonstration des possibilités offertes avec les cas les plus courants. Ensuite une pratique individuelle est proposée sur des cas précis. Enfin un exercice plus complet est proposé afin de récapituler tous les points abordés depuis le début afin de valider ces trois premières parties. On introduit la notion de blocs paramétriques.

4^{ème} partie	Manipuler le texte et les styles dans Autocad
Objectif	Savoir gérer le texte et les styles
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser l'habillage et la cotation du dessin <ul style="list-style-type: none"> ○ Gérer les styles : <ul style="list-style-type: none"> ○ Cote ; ○ Tolérances ; ○ Ligne de repères ; ○ Unité... • Créer du texte multi-ligne, choisir le style de texte, les polices.
Déroulé pédagogique	<p>Démonstration et pratique. L'important ici est de comprendre avant tout la logique des styles dans AUTOCAD, car on trouve toutes les ressources voulues sur internet ou au sein des bibliothèques entreprises. Les paramètres sont très nombreux ; il convient donc de simplifier au mieux la démonstration et s'attarder sur les paramètres les plus importants.</p> <p>On introduit la notion d'annotativité ainsi que la possibilité de créer des vues référencées et d'annoter directement sur les présentations (espace papier).</p>
5^{ème} partie	Annoter et composer les plans simples
Objectif	Savoir annoter et composer les plans simples
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Créer une présentation 2D • L'Espace Objet /papier. • Gérer les échelles et l'affichage • Créer des bibliothèques • Designcenter
Déroulé pédagogique	<p>A partir de fichiers courants, on démontre ici les bonnes et les mauvaises pratiques. Ce qui permet ensuite de démontrer une méthode simple exploitant parfaitement les possibilités du logiciel. Trois cas concrets sont proposés afin de maîtriser les cas de dessin au mètre, au millimètre, et sans unités déclarées. C'est le moment de découvrir la puissance du DESIGNCENTER (explorateur Autocad très puissant et intuitif)</p>

6^{ème} partie	Importer et exporter des fichiers Autocad
Objectif	Savoir importer et exporter des fichiers Autocad
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Importer et exporter dans les différents formats• Gestion et sauvegarde des mises en pas
Déroulé pédagogique	<p>Conclusion évidente : sauvegarder et partager efficacement son travail</p> <p>On prend le temps de bien réfléchir sur une méthode précise d'organisation des données, afin de faire vivre ces fichiers et de les « augmenter » tout au long de la vie du projet.</p>

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- D'adapter le logiciel à ses besoins
- De gérer les paramètres du système
- De gérer un tronc commun inter-spécialités
- De modéliser ou présenter des structures à modéliser
- De créer ses propres composants
- De réaliser un modèle analytique structurel
- De créer des documents de construction, de plans

Durée

40 heures de formation

Programme

1^{er} partie	Adaptation du logiciel à son utilisation
Objectif	Savoir personnaliser REVIT
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de l'interface utilisateur • Menu de l'application • Barre d'outils d'accès rapide • Ruban • Options • L'arborescence du projet • Zone de dessin • Barre d'état • La palette de propriétés • Autodesk 360
Déroulé pédagogique	Les diverses méthodes de personnalisation de REVIT seront étudiées au moyen d'exercices pratiques.

2^{ème} partie	Gestion des paramètres du système
Objectif	Savoir personnaliser les objets de base de REVIT
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un gabarit de projet • Réglage des paramètres du projet • Modification de l'arborescence du projet • Modification des styles d'objet • Modification des styles de lignes • Modification des épaisseurs des lignes • Modification des motifs de ligne • Application et modification des gabarits de vue • Application de matériaux, de motifs de surface et de motifs de coupe • Contrôle des styles d'objet • Création et modification des styles de lignes • Modification des unités de mesures, des cotes temporaires
Déroulé pédagogique	Les diverses méthodes de personnalisation des objets de base de REVIT seront étudiées au moyen d'exercices pratiques.
3^{ème} partie	Gestion d'un tronc commun inter-spécialités
Objectif	Savoir utiliser des objets partagés par différents intervenants
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Modélisation par esquisses : (Sols., toits et plafonds. - Toit par extrusion - Ouvertures. • Escaliers : (Edition avancée d'escalier - Edition avancée de gardes corps). • Edition avancés des composants multi couches (murs, toits, sols, rampes, terre-pleins)
Déroulé pédagogique	Les diverses méthodes de partage d'informations communes à un projet seront étudiées au moyen d'exercices pratiques.

4^{ème} partie	Modélisation ou présentation des structures à modéliser
Objectif	Savoir utiliser différentes sources pour modéliser des structures
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Structure béton • Structure acier • Modélisation d'une structure à l'aide de plans Autocad • Modélisation d'une structure à l'aide d'un projet Revit
Déroulé pédagogique	Différentes structures seront modélisées et présentées à partir de plans Autocad et de projets Revit.
5^{ème} partie	Création de ses propres composants
Objectif	Aller au-delà des composants de base offerts dans Revit
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverture du gabarit approprié • Description des options • Mise en place des plans de référence • Mise en place de la cotation • Affectation de libellés aux cotes • Création d'un solide par extrusion • Création de types de poteaux chanfreinés
Déroulé pédagogique	Les apprenants voient comment créer leurs propres composants au moyen d'exemples pratiques.
6^{ème} partie	Réalisation d'un modèle analytique structurel
Objectif	Confronter la maquette numérique à la réalité
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la cohérence entre le modèle analytique et physique • Modification des paramètres de structure
Déroulé pédagogique	Les apprenants voient comment vérifier la qualité de la maquette numérique par rapport au modèle physique.

7^{ème} partie	Création des documents de construction, de plans
Objectif	Réaliser la documentation du projet
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Insertion de différentes vues dans le plan • Vues de détails • Création et mise en place d'une vue de détail sur le plan • Cotation • Étiquettes • Mise en place des cotations dans les vues (plan, élévations, coupes et détails,) • Échelle et cartouches • Définition de l'échelle de présentation d'une vue • Modification d'un cartouche existant • Création d'une famille de cartouche • Création d'une famille de feuille d'impression • Légendes, étiquettes et nomenclatures • Création d'une légende • Création d'une nomenclature de quantité • Création d'une nomenclature graphique • Impression • Modification et enregistrement des paramètres d'impression spécifiques à un fichier Revit
Déroulé pédagogique	Les apprenants voient comment créer tous les éléments d'une documentation complète d'un projet Revit.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Identifier et gérer les formats
- Se repérer avec aisance dans l'interface.
- Développer une méthodologie dans l'organisation du travail.
- Appréhender les différents montages (documentaire, fiction, clip...)

Durée

20 heures de formation

Programme

1 ^{er} partie	
Contenu	<p>Les media</p> <ul style="list-style-type: none">• Le conteneur/fichier image• Les codecs• Définition/résolution de l'image• La trame, le débit et les images clef <p>Importation et gestion des médias</p> <ul style="list-style-type: none">• Importation des images et des sons (cartes, disque dur, caméra)• Gestion des mots clés• Gestion des collections intelligentes <p>Présentation de l'interface</p> <ul style="list-style-type: none">• La bibliothèque d'évènement• Le visualiseur• La Time Line

2ème partie	
Contenu	<p>Création et gestion des projets</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création et paramétrages d'un projet • Paramétrages des préférences • Création d'un événement • Etude des éléments d'information de l'inspecteur <p>Montage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dérushage et organisation du travail • Exploration de la Time Line et de ses options • Utilisation du Skimmer • Le bout à bout • Ajout de scénarios • La fonction Audition • Montage simple et utilisation des outils de base • Insertion et écrasement • Montage 3 points • Découverte et utilisation des outils de trimming • Roll & Ripple / Ajustage par glissement et coulissement (Slip et Slide) • Editeur de précision <p>Les effets</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transitions • Effets • Titrages • Ralenti / accélérés
Moyens pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Application avec le montage d'un « mini-documentaire » pour la télévision • Application avec le montage d'une séquence de long métrage (Fiction)

3^{ème} partie	
	<p>Pré-mixage</p> <ul style="list-style-type: none">• Découverte et pratique des outils de pré-mix• Gestion des clefs audios• Fondus audios <p>Etalonnage</p> <ul style="list-style-type: none">• Correction des couleurs• Balance des blancs• Correction automatique <p>Export</p> <ul style="list-style-type: none">• Export en Pro Res 422 HQ• Export pour Vimeo et You Tube• Export de fichiers pour DVD• Ralenti / accélérés
Moyens pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">• Application avec le montage et pré-mixage d'un clip

ArcGIS, ArcView et OpenGIS permettent la mise à disposition et l'exploitation d'Informations Géographiques.

Que vous souhaitiez réaliser une analyse spatiale, gérer des volumes importants de données géographiques ou créer des cartes pertinentes s'intégrant dans un processus d'aide à la décision, vous avez besoin d'outils SIG.

- Création de cartes géographiques
- Études d'impact : constructions, fourmis de feu, inondations, préservation du littoral et de la biodiversité
- Modélisation de projets immobiliers

Objectif de la formation

Grâce à cette formation, vous créez le **SITE VITRINE** ou le **SITE CATALOGUE** de votre entreprise uniquement avec de simples clics – sans connaissance en programmation.

Vous serez également capable de mettre à jour ce site web très facilement.

Durée : 12 H/16H

Site vitrine : 12 heures

Site catalogue : 16 heures

Une séance préliminaire de 2 heures est prévue pour expliquer et préparer cette formation - Détail sur le vocabulaire et l'environnement technique.

Pré-requis : Avoir une bonne aisance avec l'informatique bureautique

Mon Site Internet facile – (2 formules disponibles)

Si vous êtes : Artisan - Couturière - Coiffeuse - Électricien - Formateur - Garagiste - Jardinier - Maçon - Pension de famille - Plombier - Roulotte - Snack - ... - Patentés de Tahiti et des îles, cette courte formation est faite pour vous.

Formule EXPRESS :

Objectifs

- Être capable de mettre à jour votre site Internet très facilement sans intervention d'une tierce personne.
- Comprendre comment gérer facilement le contenu de votre site Internet.
- Savoir alimenter votre site avec du texte et des photos.
- Maîtriser le poids des photos et créer sa galerie photos.

Durée :

8 heures de formation

Programme

- Choix d'un visuel parmi 12 thèmes différents
- Ajout de texte, ajout de photos.
- Redimensionnement d'images.
- Choix d'une police de caractères optimale.
- Articles en vedette, nouveautés.
- Cartes Google Map.
- Diaporamas.
- Galerie de photos.
- Formulaire de contact.
- Référencement, possibilités d'évolution.
- Sensibilisation à l'ajout de modules pour faire évoluer votre site web.

À l'issue cette formation, votre site Internet vous appartient, vous êtes autonome, vous vous y connectez quand bon vous semble afin d'y ajouter ou modifier du contenu.

Pas de programmation, pas de technique, que du contenu ! Pour plus de simplicité, vous gèrerez **un nombre limité** de pages et ce, de façon complètement autonome.

Remarque : Des formations en groupe sont offertes à tous nos clients ayant suivi cette formation. Ainsi si vous avez oublié quelques notions, vous avez la possibilité de revenir à une autre séance de formation gratuitement.



Formule EXPERT

Objectifs

- Devenir l'Administrateur du site internet de votre entreprise.
- Grâce à cette formation, vous créez le site Internet de votre entreprise avec de simples clics – sans connaissance en programmation.
- Vous serez également capable de mettre à jour ce site web très facilement sans intervention d'une tierce personne, nombre de pages illimité !
- Vous pourrez ajouter des membres de votre équipe comme éditeurs de contenu.
- Vous pourrez créer une boutique en ligne.

Durée

18 heures de formation

Programme

- Tour de table, rappel des concepts de site web, connexion sur votre site, aperçu général.
- La console d'administration du site
 - Gérer les utilisateurs
 - Gérer les profils d'utilisateurs
 - Gérer les paramètres généraux
 - Gérer les fichiers, les médias
 - Gérer les composants additionnels, plugins, modules
 - Gérer le contenu
- Ajout de pages, ajout de photos, ergonomie de site web, insertion d'images dans les contenus, insertion de tableaux et listes dans les contenus.
 - Ajout de menus (illimité)
 - Ajout de pages (illimité).
- Articles en vedette, nouveautés.
- Cartes Google Map.
- Diaporamas.
- Galerie de photos.
- Formulaire de contact.
- Boutique en ligne sur demande.
 - Préparation d'un catalogue de produits.
 - Ajout de produits, ajout de catégories.
 - Promotions, coups de cœur.



- Référencement, possibilités d'évolution.
- Ajout de modules pour faire évoluer votre site web.
 - Lettre d'informations
 - Multimédia
 - Paiement en ligne

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Créer un compte Facebook de base
- Créer une page liée à une activité professionnelle
- Animer et promouvoir une page professionnelle
- Analyser l'évolution de la page
- Gérer la sécurité,
- Comprendre la publicité sur Facebook

Durée

12 heures de formation

Programme

	Qu'est-ce qu'une page Facebook Pro ?
Objectif	Savoir créer et gérer une page Facebook liée à une activité professionnelle.
Contenu et déroulé pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> • Principes fondamentaux • Avantages de la page Pro - Objectifs • Créer une page liée à une activité professionnelle • Exploration de l'outil Facebook • Paramétrage personnalisé • Poster une publication, un événement, un sondage... • Publier photos, vidéos, albums, diaporamas, vidéo en direct • Choisir la bonne méthode de communication • Intérêt des statistiques • Fonctionnalités boutique, services et autres • Comprendre la publicité sur Facebook • Les stories

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Créer, personnaliser et faire vivre une Page Facebook Professionnelle
- Comprendre l'outil Facebook en tant que professionnel
- Savoir développer et animer une communauté sur Facebook
- Réaliser des actions de marketing sur Facebook
- Établir une présence professionnelle avec les Pages Pro
- Lancer des campagnes de publicité sur Facebook
- Suivre les statistiques de la page Facebook Pro

Durée

12 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	Rôle du Community Manager
Objectif	Comprendre le rôle du Community Manager en entreprise
Contenu et déroulé pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> • Missions du Community Manager • Compétences et qualités requises • Positionnement du Community Manager en entreprise • Stratégie et planning éditorial
2^{ème} partie	L'outil Facebook
Objectif	Maîtrise de l'outil
Contenu et déroulé pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> • Retour sur le principe • Étude des fonctionnalités

3^{ème} partie	Le marketing sur Facebook
Objectif	Élaborer une publication
Contenu et déroulé pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre votre public et ses besoins • Communiquer en fonction des objectifs et de la stratégie d'entreprise • Comprendre l'importance des visuels sur Facebook • Notions de Picture Marketing • Notions techniques
4^{ème} partie	La relation client sur Facebook
Objectif	Maîtriser la relation client à l'aide des outils proposés par Facebook
Contenu et déroulé pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à communiquer • Connaître les outils de communication client • La méthode • La technique
5^{ème} partie	La publicité payante
Objectif	Élaborer une campagne de publicité
Contenu et déroulé pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et savoir élaborer une campagne publicitaire sur Facebook • Découverte des fonctionnalités • Ciblage
6^{ème} partie	Les statistiques
Objectif	Analyser les résultats
Contenu et déroulé pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> • Découvrir, comprendre et analyser les portées des actions sur la page. • Incidences rapportées à la communication et à la stratégie d'entreprise.

Instagram – Niveau 1

Objectifs

Au terme de cette formation, le participant aura une parfaite connaissance et compréhension de :

- La méthode F.I.E.F : Fondation, Inspiration, Exposition, Fidélisation (Dans cette formation, nous allons nous concentrer sur la Fondation de la Méthode F.I.E.F.).
- La plateforme Instagram et ses capacités.
- Les bases et fondations solides pour bien démarrer sur Instagram
- Optimisations de profil, compte et paramètres.

Durée

8 heures de formation réparties sur 1 journée

Contenu :

Comprendre la méthode F.I.E.F

Savoir et comprendre l'histoire d'Instagram
Comprendre le parcours d'achat
Découvrir la méthode F.I.E.F. en détail.

La productivité pour réussir su Instagram

Comment améliorer sa productivité
Que faire avant de vous lancer sur Instagram

La compréhension parfaite de la plateforme

Création d'un compte
Comment dompter l'algorithme d'Instagram
Connaître les restrictions d'Instagram
Les erreurs à ne pas faire
Étude de cas

Les bases, des fondations solides pour bien démarrer sur Instagram



Comment vous organiser

Comment définir votre stratégie de communication

L'utilité de faire une liste d'emails

Comment créer une liste de vos concurrents

Optimisation de votre profil

Quelques conseils importants pour optimiser votre profil

L'importance et la différence entre votre nom de compte et votre nom de profil

L'importance de votre photo de profil

L'importance d'avoir une biographie qui tue

L'importance des stories à la une

Google ADS

Objectifs

L'objectif principal de cette formation est d'acquérir les bases de la publicité au Pay-Per-Click (PPC) -- ou paiement au clic en Français - avec Google Ads (aussi connu sous le nom AdWords), qui est LA plate-forme PPC le plus pointu sur le marché du marketing digital.

Les objectifs incluent :

- Définir les clients et les objectifs marketing
- Configurer un compte Google Ads
- La Recherche de mots-clés
- Le Ciblage avec des mots-clés
- Créer une campagne
- Ajuster une enchère
- Créer une publicité
- La Rédaction d'une annonce textuelle
- Les Rapports en cours
- Connecter Google Analytics
- Optimiser une campagne
- Utiliser des extensions d'annonce

À l'issue de cette formation, vous disposerez des compétences et des stratégies qui vous aideront à naviguer dans le paysage de Google Ads pour pouvoir développer une stratégie publicitaire intelligente.

Durée

21 heures réparties sur 3 journées

1^{ère} partie	Introduction
Contenu	Le pouvoir des annonces Google (AdWords) Avant de commencer
2^{ème} partie	Publicité PPC
Contenu	Un aperçu de Google Ads (AdWords) Où les annonces apparaissent Comment les annonces apparaissent Avantages de l'utilisation de Google Ads (AdWords) Comprendre la structure des annonces Google (AdWords) Comprendre le score de qualité et le système de vente aux enchères
3^{ème} partie	Avant de commencer
Contenu	Définir votre entreprise Définir votre produit Définir vos clients Fixer des attentes réalistes
4^{ème} partie	Premiers Pas Avec AdWords
Contenu	Créer un compte Explorer le tableau de bord Explorer les campagnes Explorer des groupes d'annonces Explorer les annonces

5^{ème} partie	Recherche De Vos Mots-Clés
Contenu	<p>Comment fonctionne les mots-clés ?</p> <p>Brainstorming idées de mots clés</p> <p>Évaluation du volume de recherche par mot clé</p> <p>Utilisation de Google Keyword Planner pour avoir des idées</p> <p>Options de ciblage avec des mots clés</p> <p>Ciblage large</p> <p>Ciblage par correspondance exacte</p> <p>Ciblage par correspondance native</p>
6^{ème} partie	Créer Votre Première Campagne
Contenu	<p>Choisir une campagne</p> <p>Créer une campagne</p> <p>Sélectionner votre public</p> <p>Décider les paramètres d'enchère</p> <p>Définir vos enchères</p> <p>Un aperçu des extensions d'annonce</p> <p>Finaliser une campagne</p>
7^{ème} partie	Création De Votre Première Publicité Écrire votre annonce textuelle
Contenu	<p>Création d'un groupe d'annonces et ajout de mots clés</p> <p>Création d'annonces textuelles</p> <p>Ajout de groupes d'annonces et options de révision Réglage des paramètres</p>
8^{ème} partie	Surveiller Votre Publicité
Contenu	<p>Étape 1 : Regard sur les reportages</p> <p>Création de rapports pour les performances de la campagne</p> <p>Test des annonces et des mots clés</p> <p>Générer des rapports personnalisés</p> <p>Termes de recherche, emplacements et rapports de conversion</p>

8^{ème} partie	Surveiller Votre Publicité
	Étape 2 : Connecter Google Analytics Qu'est-ce que le suivi des conversions ? Configuration du suivi des conversions Vérification des données de conversion
9^{ème} partie	Stratégies D'Optimisation
Contenu	Mise en place d'expériences de campagne Conseils d'optimisation Revoir le score d'optimisation
10^{ème} partie	Aller Au-Delà Des Bases
Contenu	Examiner des ajustements d'enchères Utiliser des extensions d'annonce Revoir le score de vitesse

Découvrez Windows 11

Objectif

Découvrir et comprendre la nouvelle interface graphique de Windows 11

Durée

4 heures de formation

Programme

Introduction Windows 11

- Présentation générale des nouveautés

Démarrer avec Windows 11

- Démarrer Windows et son compte Microsoft
- Découvrir l'interface Windows 11 et ses variantes
- Accéder aux paramètres de Windows 11
- Ouvrir et quitter une application
- Naviguer entre les différentes fenêtres des applications
- Enrichir son menu démarrer
 - Déplacer, masquer, afficher une application
 - Créer, déplacer, nommer des groupes de vignettes
 - Taille et activation des vignettes
- Naviguer entre les différentes fenêtres des applications
 - Naviguer entre les fenêtres ouvertes sur les bureaux
 - Accéder rapidement à son bureau
- Réorganiser rapidement les fenêtres
 - Redimensionnement, déplacement sur le bureau de toutes les fenêtres
 - Exploiter l'affichage SnapAssist de 1 à 4 fenêtres
- Utiliser les raccourcis clavier

Retrouver facilement ses informations

- Rechercher une application, un fichier ou un dossier à partir de l'explorateur de fichiers

Organiser le classement des fichiers dans les dossiers

- Utiliser l'accès rapide aux documents
- Découvrir l'explorateur de fichiers
- Naviguer dans l'arborescence
- Utilisation de la barre d'adresse pour naviguer
- Créer ses propres dossiers
- Créer et adapter ses bibliothèques
- Créer rapidement des lecteurs pour un accès rapide
- Utiliser la recherche rapide
- Gérer facilement les emplacements de stockage par défaut

Gérer ses bureaux virtuels

- Créer différents bureaux virtuels
- Personnaliser ses bureaux
- Utiliser ses différents bureaux

Utiliser Edge pour Internet

- Naviguer
- Gérer ses favoris
- Créer sa liste de lecture
- Annoter une page
- Partager ou enregistrer des annotations de page
- Présentation de Edge

Utiliser quelques accessoires de Windows 11

- Utiliser et paramétrer l'application Courrier/Calendrier

Quelques applications

- Skype
- Utiliser la Calculatrice Windows 11
- Utiliser l'App Cartes



- Effectuer des captures d'écran

Enrichir son poste avec Windows Store

- Nouvelle interface
- Découvrir les App Office

Utiliser le menu avancé Windows

- Accéder aux paramètres du PC
- Accéder au panneau de configuration
- Gérer facilement les périphériques et imprimantes
- Accéder au gestionnaire de tâches

Personnaliser son poste de travail

- Gestion des comptes utilisateurs
 - Créer un compte utilisateur local basé sur un compte en ligne Windows ID
 - Associer une image à son compte utilisateur
 - Ajouter des comptes limités
- Personnaliser la barre des tâches
 - Épingler des applications
- Personnaliser le centre de notification
 - Actions rapides
 - Notifications d'application

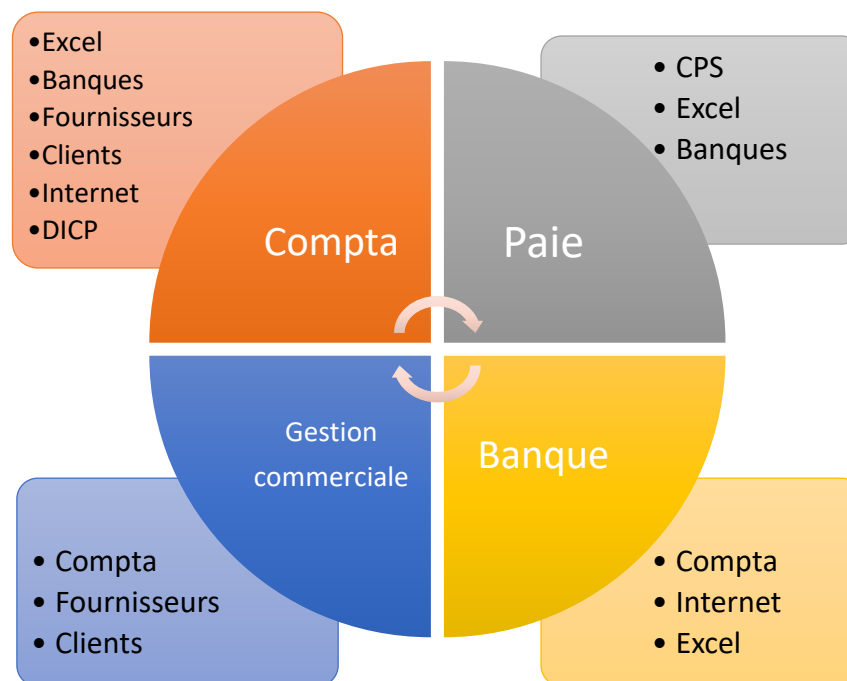
Gagnez du temps et optimisez votre travail en gestion

Contexte

- Nous perdons trop de temps à saisir manuellement des données dans la comptabilité, la paie, la gestion commerciale, la banque, alors que ces données existent déjà par ailleurs. C'est trop lent, peu pratique et des erreurs de saisie peuvent se produire.
- Lors de l'acquisition d'un nouveau logiciel, il est important de pouvoir récupérer les informations existantes.
- La mise en place de procédures d'importation et d'exportation de vos données vous aidera à gagner en temps, en efficacité et en sécurité.

Objectifs

- Réduire le temps de travail en gestion, gagner en sécurité dans l'exploitation de vos données
- Éviter de saisir deux fois les mêmes données
- Automatiser les actions répétitives : exemple les relances clients, le travail sur le relevé bancaire
- Remplir automatiquement les déclarations destinées aux institutions comme la CPS, la DICP...
- Apprendre à créer des procédures d'importation et d'exportation de données afin de faire communiquer différents logiciels entre eux et ainsi réduire ou supprimer la saisie manuelle.



Programme

Pratiquement :

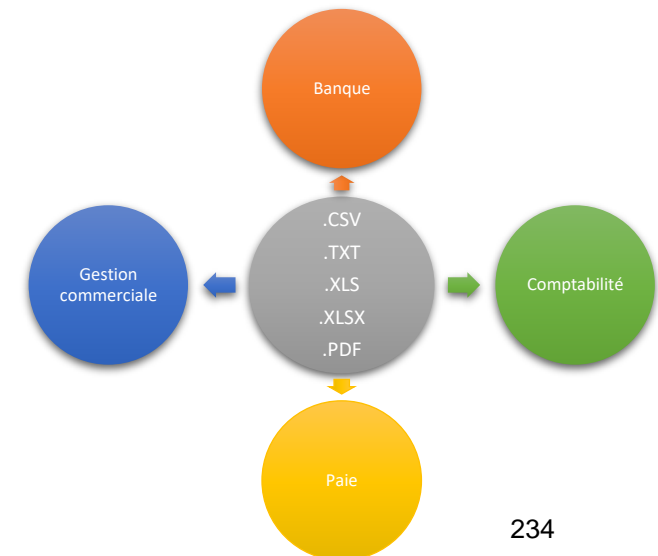
- Automatiser les relances clients
- Réduire le temps de travail réalisé à partir du relevé bancaire et éviter les erreurs de saisies
- Ne pas saisir deux fois les mêmes données
- Transformer les fiches papiers en saisies informatique plus sécurisées et surtout plus exploitables.
- Remplir automatiquement des déclarations pour des institutions comme la CPS, la DICP, ...

Techniquement :

- Comprendre les mécanismes d'importation et d'exportation
- Savoir analyser un fichier exporté
- Les formats de fichiers .CSV, .TXT, .MAE, .PNM, .XLS, .XLSX, .PDF, etc.
- Comprendre les différences entre les fichiers à largeur fixe et délimités
- Créer, générer, modifier des fichiers d'import/export
- Automatiser la personnalisation des fichiers d'import/export avec Excel
- ...

Deux formateurs, permanents de DOCEO, expérimentés en informatique de gestion, vous accompagnent afin de gagner

- Du temps de travail,
- De la sécurité d'exploitation de vos données,
- D'automatiser des tâches répétitives,
- D'automatiser au mieux la partie administrative



Antivirus et Sécurité

Contexte

- Vous n'avez plus confiance dans votre PC Windows car vous le soupçonnez d'être vulnérable aux virus.
- Vous ne savez pas comment choisir un antivirus, ou vous vous demandez si vous avez fait le bon choix.
- Vous n'osez plus naviguer sur Internet de peur d'infecter votre PC.
- Vous recevez régulièrement des offres de solutions de protection ou d'optimisation de votre PC et vous hésitez à les installer sur votre PC car ils pourraient être dangereux.
- Vous ne savez pas comment éviter les virus contenus dans les emails.
- Votre PC est infecté et vous voulez apprendre à le nettoyer.
- La sécurité à 100% n'existe pas, mais nous pouvons vous aider à adopter les bonnes pratiques afin de profiter au maximum de votre PC Windows.

Objectifs

- Apprendre à utiliser son PC Windows en toute sécurité.
- Apprendre à choisir, installer et utiliser un antivirus gratuit ou payant.
- Connaître les bonnes pratiques de l'utilisation de son PC Windows, de la messagerie électronique et de la navigation sur Internet.
- Apprendre à reconnaître un virus, un message suspect, une offre dangereuse.
- Apprendre à faire la différence entre une rumeur et un danger potentiel.

Durée

4 heures de formation

Programme

- Les bonnes pratiques en matière :
 - D'utilisation de son PC Windows
 - D'utilisation de la messagerie électronique
 - De navigation sur Internet
- Choisir son antivirus gratuit ou payant,
- Installer son antivirus, le configurer, l'utiliser, le maintenir à jour,
- Supprimer les virus détectés,
- Optimiser le démarrage et le fonctionnement de son PC,
- Repérer les offres dangereuses sur Internet,
- Repérer les sites Internet potentiellement dangereux,
- Repérer et supprimer les messages potentiellement dangereux,
- Configurer le courrier indésirable, les expéditeurs douteux,

Hôtellerie – Restauration

Le service en salle

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Connaître les techniques de service en salle
- Assurer une prestation de qualité et répondre efficacement aux attentes des clients

Dans le but de : Valoriser l'image de l'établissement

Durée

16 heures de formation réparties sur 4 matinées / après-midi de 4 h.

Contenu

1^{ère} partie	Activités clefs et fonctions Mise en place
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage des locaux et du matériel • Gestion des réservations • Préparation et valorisation de la salle • Hygiène corporelle et vestimentaire
Outils pédagogiques	<p>Apports théoriques</p> <p>Exercices pratiques</p>

2^{ème} partie	Accueil, prise de commande et déroulement du service
Contenu	<p>Accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'arrivée du client • La prise en compte de ses besoins (craintes et attentes)

2^{ème} partie	Accueil, prise de commande et déroulement du service
	<ul style="list-style-type: none"> • L'anticipation Prise de commande et suivi des tables <ul style="list-style-type: none"> • Présentation, conseil et information • Chronologie de la commande • Collaboration avec l'équipe en salle et en cuisine • Techniques de service • Service des boissons (apéritifs, vins, digestifs, softs et boissons chaudes)
Outils pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques - Exercices pratiques - Mise en situation et jeux de rôles

3^{ème} partie	Départ du client
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement et présentation des additions • Encaissement • Débarrassage des tables et rangement
Outils pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques - Exercices pratiques - Mise en situation et jeux de rôles

4^{ème} partie	Capacités principales : Attitude et comportement
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de la hiérarchie interne • Relations avec les collègues • Qualités indispensables • <i>Facultatif : Gestion des conflits</i>

4^{ème} partie	Capacités principales : Attitude et comportement
Outils pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques - Exercices pratiques - Mise en situation et jeux de rôles
4^{ème} partie	Capacités techniques et fonctionnelles
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Consignes d'hygiène et de sécurité • L'organisation : La clef pour garantir la qualité du service • Le client au centre de son activité • Gérer les imprévus et les temps morts • <i>Facultatif : Client VIP</i>
Outils pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques - Exercices pratiques - Mise en situation et jeux de rôles

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même :

- Maîtriser les techniques d'accueil de la clientèle
- Assurer le déroulement d'un service en salle avec professionnalisme
- Assurer une prestation de qualité et répondre efficacement aux attentes des clients
- Dans le but de : Valoriser l'image de l'établissement

Durée

12 heures de formation

Programme

	Appréhender l'importance de l'accueil dans un restaurant
Contenu	<p>1^{ère} partie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adopter de bonnes pratiques d'hygiène • Prendre conscience de l'impact de son image – le Grooming • Valoriser ses qualités • La communication verbale et non verbale <p>2^{ème} partie</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accueil du client • Identifier les besoins et attentes du client • Acronyme S.E.R.V.I.R • Rechercher les satisfactions complémentaires = satisfaction client • La prise de congé des clients
Outils pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques - Exercices pratiques - Mise en situation et jeux de rôles

	Professionaliser sa prestation
Contenu	<p>Pour le service à la carte et pour un service collectif (repas à thème, évènement familiale, etc).</p> <ul style="list-style-type: none">• Savoir prendre une commande :<ul style="list-style-type: none">o Supports utilisés,o Rédaction des bons,o Transmission de l'information. <p>Prise en compte de la situation sanitaire : savoir communiquer et se faire comprendre / s'exprimer avec un masque.</p>
Outils pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">- Apports théoriques- Exercices pratiques- Mise en situation et jeux de rôles

Dresser et débarrasser les tables

Objectifs

- Appréhender les techniques de mise en place et du dressage des tables.
- S'organiser avec efficacité.

Durée

8 heures de formation

Programme

Contenu	<ul style="list-style-type: none">• S'organiser avant, pendant et après le service• Protocole de nettoyage d'une salle de restauration• Les locaux destinés à la clientèle, le mobilier et le matériel de table• Plan de salle et mise en place de la carcasse• Nappage et dressage des tables• Décoration et facteurs d'ambiance
Outils pédagogiques	Supports visuels et audio-visuels + Échanges participatif + Mise en situation + Quizz + * Le geste pour la planète

Objectif

Au terme de la formation, le participant sera à même d'assurer les encaissements clients.

Durée

8 heures de formation

Programme

	Départ du client
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Établissement et présentation des additions• Encaissement
Outils pédagogiques	Apports théoriques Exercices pratiques Mise en situation et jeux de rôles

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Accueillir, conseiller, orienter et informer le client de façon efficace.
- Préserver une relation de qualité avec le client
- Traiter les réclamations des clients avec diplomatie et efficacité
- Rendre les incidents en actions positives

Durée

12 heures de formation

Programme

1^{er} partie	L'accueil du client insatisfait
Objectif	Savoir accueillir, accompagner et conseiller le client mécontent
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La prise de contact • Comportement adéquate en fonction du type de clientèle • Les 5 principales erreurs à ne pas commettre. • Rester Zen
Déroulé pédagogique	Les apprenants seront mis en situation par le biais de jeux de rôle.

2^{ème} partie	Bien gérer sa relation client pour sortir du conflit
Objectif	Améliorer, personnaliser et humaniser la relation avec le client
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Emmener la relation sur le terrain du rationnel. • Adopter un état d'esprit constructif. • Écouter votre interlocuteur.

2^{ème} partie	Bien gérer sa relation client pour sortir du conflit
	<ul style="list-style-type: none"> • Clarifier le cahier de charges. • Affirmer votre autorité en douceur • Ne pas avoir peur des divergences, ne pas vouloir plaire à tout prix. • Faire usage de la reformulation. • Garder son calme. • Soigner la relation au long cours.
Déroulé pédagogique	Mise en situation, à partir de jeux de rôle et mise en application des techniques de négociation afin d'établir des relations positives et sortir des conflits.
3^{ème} partie	Les techniques de gestion de conflits
Objectif	Adopter la bonne technique de gestion de conflits
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le conflit en face à face. • Le conflit téléphonique
Déroulé pédagogique	Découverte des meilleures techniques de gestion de conflits, par l'étude d'exemples concrets et par la mise en situation ainsi que la rédaction d'un courrier concernant un conflit.

Objectifs

- Perfectionner sa pratique de serveur.
- Comprendre l'importance de parfaitement connaître sa carte (plat, ingrédients, ...).

Durée

12 heures de formation

Programme

Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Les différents supports de vente• Adapter la proposition d'une carte / d'un menu selon la clientèle• Mettre en avant les propositions du restaurant• Les étapes de la vente (prise de contact du client, prise en charge du client, ...).• Technique de vente additionnelle / Upselling• Prendre efficacement une commande
Outils pédagogiques	Supports visuels et audio-visuels + Echanges participatif + Mise en situation + Jeux de société coopératif sur le thème du Restaurant + * Le geste pour la planète + * In English Now

Objectif

Sensibiliser le participant aux techniques professionnelles du service des plats, des boissons selon le contexte de l'établissement dans lequel il évolue.

Durée

12 heures de formation

Programme

Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Les différentes formes de service• Mode de service au plat• Mode de service à l'assiette• Servir l'eau et les boissons sans alcool• Préparer et servir les boissons chaudes (café et thé)• Le service des apéritifs au verre• Service des vins• Service des boissons fermentées
Outils pédagogiques	Supports visuels et audio-visuels + Intervention F&B Manager = Jeu des questions / Réponses + Echanges participatif + Mise en situation + Atelier Vidéo + * Le geste pour la planète + * In English Now

Les techniques de vente en restauration

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Savoir accueillir et fidéliser la clientèle.
- Connaître les techniques de vente en restauration.
- Gagner en efficacité (rapidité, productivité, organisation).
- Savoir valoriser le restaurant grâce aux techniques de merchandising.
- Objectif induit : augmenter le chiffre d'affaires.

Durée

16 heures de formation réparties en 4 matinées de 4h, de 8h à 12h.

Contenu

1^{er} partie	L'accueil du client
Objectif	Savoir accueillir, informer, accompagner et conseiller le client.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La prise de contact. • L'analyse des attentes du client. • Faire preuve de professionnalisme. • Gérer la pression du coup de feu. • Les 5 principales erreurs à ne pas commettre.
Déroulé pédagogique	Les apprenants seront mis en situation par le biais de jeux de rôle via des scénarios fournis.
2^{ème} partie	La vente en restauration rapide et traditionnelle
Objectif	Connaître les techniques de vente en restauration
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différentes étapes du processus de vente • Les motivations d'achats • Les différentes techniques de vente (FARP, SONCAS, SBAM++...)

2^{ème} partie	La vente en restauration rapide et traditionnelle
Déroulé pédagogique	Études de cas concrets, analyses des différents cas proposés, et mise en application des techniques étudiées.

3^{ème} partie	Les ventes additionnelles
Objectif	Réussir sa vente additionnelle
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Développer un réflexe systématique. • Imaginez les associations de produits. • Préparez vos accroches. • Suggérez sans imposer.
Déroulé pédagogique	Mise en pratique, à partir des cas concrets étudiés, les apprenants devront imaginer et proposer plusieurs types de ventes additionnelles.

4^{ème} partie	Fidélisation de la clientèle
Objectif	Connaitre les outils de fidélisation de la clientèle
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le suivi client (fiches clients, carte de fidélité, OP commerciale, mailing...) • L'utilisation des réseaux sociaux. • La visibilité : L'approche extérieur, les salons, le démarchage...
Déroulé pédagogique	Création sous Excel d'un fichier mailing et d'une fiche de suivi client. Listing des adresses utiles du territoire.

5^{ème} partie	Être attractif
Objectif	Notions de merchandising et de marketing
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Attirer le client • Comprendre la valeur ajoutée du point de vente • La mise en valeur et la mise en avant des produits

5^{ème} partie	Être attractif
	<ul style="list-style-type: none">• La communication sur le lieu de vente (Fidélisation, opération commerciale, PLV...)
Déroulé pédagogique	Les apprenants découvriront les méthodes de marketing et merchandising par le biais d'un questionnaire et d'une discussion ouverte.

Anglais service et restauration

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Répondre au téléphone et prendre en charge les réservations,
- Prendre en charge les commandes et servir la clientèle,
- Gérer la clientèle.

Durée

24 heures de formation réparties en 8 séances de 3h.

Contenu

1^{er} partie	Accueil téléphonique et gestion des réservations
Objectifs	<p>Permettre aux apprenants d'acquérir les phrases et la terminologie pour s'exprimer aisément avec les clients anglophones de manière à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiquer par téléphone <ul style="list-style-type: none"> ○ Répondre à une demande ○ Donner des informations ○ Savoir donner des horaires d'ouverture et de fermeture, ○ Parler de dates et de disponibilités ○ Prendre des réservations ou gérer des annulations ○ Faire patienter ○ Reformuler un message, une conversation ○ Développer le vocabulaire et les expressions spécifiques au domaine de la restauration • Créer un contact privilégié avec le client
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux et exercices écrits faisant appel à des expressions professionnelles du secteur • Exercices d'écoute pour améliorer la compréhension des différents accents anglophone

1^{er} partie	Accueil téléphonique et gestion des réservations
Déroulé pédagogique	<p>La terminologie et les phrases clés seront étudiées en alternance d'apports théoriques et pratiques.</p> <p>Des fiches seront fournies afin que les participants puissent acquérir le vocabulaire professionnel et les formules indispensables à l'exercice de leur métier.</p> <p>La compréhension orale sera développée au travers d'exercices d'écoute de dialogues semi-authentiques et authentiques.</p> <p>Les participants rédigeront à leur tour d'autres dialogues et monologues qui seront ensuite mis en situation au travers de jeux de rôles en duo avec la formatrice et entre participants.</p>
2^{ème} partie	Prise de commande et service en salle
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et dialoguer avec un client étranger en anglais • Comprendre les besoins du client et les reformuler
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Rappel des notions d'accueil de la clientèle • Rappel des phrases types et du vocabulaire liés à leur fonction <ul style="list-style-type: none"> ○ Savoir se présenter ainsi que l'établissement où l'on travaille ○ Décrire la carte du restaurant ○ Faire une proposition commerciale (Force de vente au travers la formulation de conseils et suggestions de plats/entrées/desserts, ingrédients, boissons supplémentaires, etc.) ○ Donner des indications, des explications ○ Répondre aux éventuelles objections. • Exercices d'écoute pour améliorer la compréhension des différents accents anglophones
Déroulé pédagogique	<p>La terminologie et les phrases clés seront étudiées au moyen d'exercices écrits pratiques.</p> <p>Ils seront ensuite réutilisés en duo avec la formatrice et entre participants au travers de jeux de rôles, dialogues et monologues appliqués à la prise de commande et au service en salle.</p>

3^{ème} partie	Gestion de la clientèle
Objectif	Permettre aux apprenants d'acquérir les bases de la grammaire et la syntaxe anglaise de base de manière à mieux gérer les situations de communication formelles liées à la restauration.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les paiements • Traiter des réclamations, des plaintes, des demandes spécifiques, des clients exigeants ou difficiles • Savoir aborder des sujets extra-professionnels • Comprendre et gérer les particularités culturelles de ses clients en fonction de leur origine pour les accueillir, informer et dialoguer avec eux de manière efficace (règles de politesse, conventions de prise de parole...) • Vocabulaire et phrases clés de « survie » pour communiquer avec les clients, les aider et pouvoir les conseiller pour des visites touristiques ou les guider pour des services annexes
Déroulé pédagogique	<p>La terminologie et les phrases clés seront étudiées au moyen d'exercices écrits pratiques.</p> <p>Ils seront ensuite réutilisés en duo avec la formatrice et entre participants au travers de jeux de rôles, dialogues et monologues appliqués aux situations de communication formelles dans la restauration.</p>

DEMANDEURS D'EMPLOI

Analyse des besoins pour trouver un emploi

Vous êtes demandeurs d'emploi et vous connaissez le poste, le métier recherché.

Votre CV et votre lettre de motivation sont réalisés.

Vous avez passé plusieurs entretiens d'embauche non concluants, que vous manque-t-il, quels sont vos besoins ?

Objectifs

- Détecter ce qu'il manque (ou non) pour pouvoir conclure une embauche
- Obtenir des pistes de réflexion en matière de savoir, savoir-faire, savoir-être
- Connaître ses éventuels besoins en formation

Programme

Entretien avec un professionnel

À partir de votre CV et de votre lettre de motivation, et un cours entretien individuel, nous vous conseillons sur les éventuelles actions que vous pourriez mener afin de vous donner plus de chances de réussir

Entretien à l'embauche

Vous êtes demandeurs d'emploi et vous connaissez le poste, le métier recherché.
Votre CV et votre lettre de motivation sont correctement réalisés.

Objectifs

- Savoir se préparer à un entretien d'embauche
- Se préparer aux potentielles questions posées lors de l'entretien à partir du CV et de la lettre de motivation
- S'entraîner à l'entretien d'embauche – attitude, l'oralité, cohérence, ...
- Savoir prendre congé, savoir quitter un entretien
- Correction éventuelle du CV et/ou de la lettre de motivation

Programme

Deux entretiens d'embauche

- Entretien d'embauche avec deux employeurs (simulations)
- Deux simulations d'entretien réaliste conduites par deux employeurs habitués au recrutement en Polynésie

Analyse des entretiens d'embauche

- Analyse des points forts et des points à corriger
 - Attitude
 - Fluidité à l'oral
 - Compréhension
 - Cohérence
 - Sincérité
 - La fin de l'entretien
- Corrections éventuelles du CV et de la lettre de motivation avec nouvelle Impression du CV et de la lettre de motivation

Remarque : la simulation des deux entretiens d'embauche est réalisée par deux employeurs habitués au recrutement en Polynésie.

Préparation à l'embauche

Vous êtes demandeurs d'emploi et vous connaissez le poste, le métier recherché.
Donnez-vous plus de chance en suivant une formation d'une journée.

Objectifs

- Réaliser ou corriger votre CV Curriculum Vitae
- Confectionner ou améliorer votre lettre de motivation
- Savoir se préparer à une candidature spontanée ou savoir répondre à une offre d'emploi
- Savoir prendre un rendez-vous
- Être préparé à un entretien d'embauche

Programme

Réalisation du CV

- Candidature spontanée
- Réponse à une offre d'emploi
- Les erreurs à éviter

La lettre de motivation

- Candidature spontanée
- Réponse à une offre d'emploi
- Les erreurs à éviter
- La cohérence avec le CV

L'entretien d'embauche

- Entretiens d'embauche avec deux employeurs (simulations)
- Analyse des points forts et des points à corriger
 - Attitude, oral, fluidité, cohérence, compréhension...
- Corrections éventuelles du CV et de la lettre de motivation
- Impression du CV et de la lettre de motivation

Remarque : les deux simulations d'entretien d'embauche sont réalistes. Elles sont conduites par deux employeurs habitués au recrutement en Polynésie.

Objectifs

Cette formation a pour objectifs d'acquérir :

- Les grandes bases juridiques du droit du travail polynésien,
- Sa structuration et l'articulation des différentes normes
- Le contenu des dispositions applicables en matière de relations individuelles (dont formation – exécution et rupture du contrat de travail)

Durée

20 heures de formation

Programme

1^{ère} partie	Les sources du droit du travail polynésien
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les sources institutionnelles (dont nouveau code du travail 2011, réglementation, jurisprudence...) ▪ Le droit d'origine professionnelle (conventions et accords collectifs, contrat de travail...) ▪ La hiérarchie et l'articulation des sources du droit du travail

2^{ème} partie	Les relations individuelles du travail : La formation et l'exécution du contrat de travail
Contenu	<p>1- <u>La formation du contrat de travail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition du contrat de travail ▪ La déclaration préalable à l'embauche ▪ Les conditions de fond et de forme et les clauses du contrat de travail : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le Contrat à Durée Indéterminée : engagement, période d'essai ○ Le Contrat à durée Déterminée : La nécessité d'un écrit, mentions obligatoires, la période d'essai Cas de rupture du contrat, indemnité de précarité ○ Le Contrat à temps partiel : conditions de forme, les heures complémentaires ○ Les contrats aidés

2 ^{ème} partie	Les relations individuelles du travail : La formation et l'exécution du contrat de travail
	<p><u>2- L'exécution du contrat de travail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Le temps de travail</i> <ul style="list-style-type: none"> - La durée légale du travail et le temps de travail effectif - Amplitude journalière et repos journalier minimal - L'astreinte - Les Durées maximales de travail - L'augmentation du temps de travail (heures supplémentaires, décompte, majorations, cas particuliers de la réglementation...) - L'aménagement des horaires individualisés, Le travail par relais ou par roulement - Le travail de nuit ▪ <i>Le temps de repos</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les congés annuels payés <ul style="list-style-type: none"> ○ Conditions d'octroi, durée des CP, L'exercice du droit à congé ○ L'indemnité de congé (éléments de salaire à intégrer ou à exclure du calcul) ○ Les incidences maladie, grève et licenciement pendant le congé ○ Les autres congés 2. Les jours fériés Incidence sur la rémunération C. <i>La rémunération du travail</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les différents éléments de rémunération : salaire de base, gratifications, primes et avantages, <ul style="list-style-type: none"> ○ Le salaire « de base », gratifications, des pourboires, des primes et des avantages en nature ○ Les heures supplémentaires 2. Le montant de la rémunération <ul style="list-style-type: none"> ○ Un montant fixé conventionnellement ○ Décompte et calcul ○ Le SMIG 3. Le bulletin de salaire et les modalités de paiement du salaire D. <i>Les cas de suspension du contrat de travail</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le congé maternité 2. La maladie

2^{ème} partie	Les relations individuelles du travail : La formation et l'exécution du contrat de travail
	<ol style="list-style-type: none">3. L'indemnisation4. Les conséquences sur le contrat de travail <p><i>E. <u>La modification du contrat de travail</u></i></p> <ol style="list-style-type: none">1. En présence de clauses contractuelles2. En l'absence de clauses contractuelles <p>3- <u>La fin du contrat de travail</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ La démission, Le licenciement (motivation, procédure, L'indemnité de licenciement)▪ Les autres cas de rupture, Le cas de force majeure, la rupture d'un commun accord...

La rémunération des salariés

Objectifs

- Acquérir et mettre en œuvre les compétences nécessaires à l'élaboration de la paie suivant l'ensemble des exigences légales, réglementaires (durée du travail, congés payés, absences.) et conventionnelles (adaptation à la branche d'activité)
- Comprendre la logique d'un bulletin de paie.

Durée

16 heures de formation

Programme

	Les principes d'élaboration d'un bulletin de paie à partir de la prise en compte des obligations légales
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> a- <u>Le temps de travail</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La Durée légale du travail et le temps de travail effectif ▪ Les heures supplémentaires ▪ Les spécificités du contrat à temps partiel (les heures complémentaires) b- <u>La rémunération du travail</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le bulletin de salaire ▪ Le montant de la rémunération : décompte et calcul, fixation, minima légaux ou conventionnels ▪ Les composantes de la rémunération : le salaire de base, les différentes primes (dont prime d'ancienneté), les avantages en nature, les majorations c- <u>La gestion des absences et des cas de suspension du contrat de travail</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La maladie (carence, indemnisation, maintien de salaire) ▪ Le congé maternité ▪ Les absences injustifiées ▪ Le calcul des retenues sur salaire d- <u>Le temps de repos</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les congés annuels payés (ouverture des droits, congés supplémentaires...) ▪ Le travail du dimanche (étude des dispositions conventionnelles le cas échéant) ▪ Le régime des jours fériés et l'incidence sur la rémunération

	Les principes d'élaboration d'un bulletin de paie à partir de la prise en compte des obligations légales
	<ul style="list-style-type: none">e- <u>Les indemnités de fin de contrat</u><ul style="list-style-type: none">▪ Le terme du contrat à durée déterminée (indemnité de précarité et de congés payés)▪ L'indemnité de licenciement▪ Les documents remis à l'issue du contrat de travail (solde de tout compte, certificat de travail) f- <u>Les mesures relatives à la protection sociale</u><ul style="list-style-type: none">▪ Les documents relatifs aux déclarations sociales (déclaration préalable à l'embauche, déclaration de salaire et de main d'œuvre)

La rémunération des salariés – niveau 2

Objectifs

- Acquérir et mettre en œuvre les compétences nécessaires à l'élaboration de la paie suivant l'ensemble des exigences légales, réglementaires (durée du travail, congés payés, absences...) et conventionnelles (adaptation à la branche d'activité)
- Comprendre la logique d'un bulletin de paie
- Connaître les fondements juridiques de la paie et prendre ainsi du recul par rapport à ses pratiques
- Maîtriser les techniques complexes : indemnisation congés payés, maladie, garantie du net
- Être en mesure de répondre aux questions des salariés et expliquer clairement les opérations de paie

Durée

16 heures de formation

Programme

Introduction

Rappel des principes fondamentaux : définitions salaire, rémunération, temps de travail effectif :

- Le bulletin de salaire et ses différentes rubriques
- La Durée légale du travail

Les principes d'élaboration d'un bulletin de paie à partir de la prise en compte des obligations légales

1 ^{ère} partie	Étude détaillée des éléments de rémunération courants
Contenu	<p><i>Principe, décompte, éléments de salaire à intégrer ou à exclure du calcul pour</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Le salaire de base, ○ Les différentes primes (dont prime d'ancienneté), ○ Les majorations pour travail du dimanche, les majorations ou indemnités jours fériés ○ Les avantages en nature ou en espèces (intégration ou exonération de cotisations) ○ Les heures supplémentaires

1^{ère} partie	Étude détaillée des éléments de rémunération courants
Moyens pédagogiques	Cas pratique : Calcul d'un salaire brut composé des différents éléments de rémunération (recherche du minima conventionnel le cas échéant, détermination du montant de la prime d'ancienneté, calcul d'heures sup et évaluation d'avantages en nature...)

2^{ème} partie	La gestion des absences et des cas de suspension du contrat de travail
Contenu	Les différents types d'absences et le calcul des retenues sur salaire
Moyens pédagogiques	Cas pratique : application des règles de calcul des retenues sur salaire

3^{ème} partie	Maitriser le traitement en paie des absences indemnisées par la CPS
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ○ Les différentes catégories d'absence ○ Les conditions de versement des Indemnités Journalières par la CPS (IJ) ○ Les délais de carence applicables et le calcul des IJ ○ La subrogation ○ Le versement des IJSS au salarié ○ Les compléments employeurs applicables aux différentes absences selon l'ancienneté du salarié ○ Les modalités de calcul de la garantie du net ○ Les incidences en paie
Moyens pédagogiques	Exercices d'application : détermination de montants de compléments employeurs et de garanties du net à partir de plusieurs cas pratiques d'absences indemnisées par la CPS

4^{ème} partie	Maitriser le traitement en paie des absences pour congés payés
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ○ Calculer les CP en fonction du droit ○ Intégrer la prise de CP dans la paie ○ Indemnisation des CP : choisir entre maintien de salaire et « règle de la base du dixième », éléments de salaire à intégrer ou à exclure du calcul
Moyens pédagogiques	Exercices d'application : décompte des congés payés et calcul des deux règles d'indemnisation

Sensibilisation au harcèlement

Objectifs

- Comprendre ce qu'est le harcèlement moral (de la sévérité à la perversité)
- Approcher les solutions et être sensibilisé à la prévention.

Durée

4 heures de formation

Programme

Connaître le contexte législatif

Le harcèlement moral

- Définition (les actes légitimes / intentionnalité et répétition / les autres souffrances au travail)
- Les moteurs (le refus de l'altérité, l'envie, la jalousie, la rivalité, la peur)
- Les buts (l'emprise, la démission d'un salarié)
- Les effets destructeurs sur la santé/ Les conséquences économiques et sociales
- L'autorité sévère ou l'harceleur qui s'ignore

Approche des solutions à apporter

- L'écoute, la conciliation, la médiation
- Organisation des moyens adaptés (la place des délégués du personnel, de la médecine du travail)

Sensibilisation à l'élaboration de la prévention

- Agir sur les contextes (la communication, le management, l'organisation...)
- Vers la rédaction d'une charte de vie au travail (les civilités, le bon usage du mail, ...)

AUTRES FORMATIONS

Se constituer un capital et augmenter ses revenus

Programme

La composition d'un patrimoine – Ce que je possède (respect d'un équilibre)

Le cycle de vie d'un patrimoine (comment évoluent nos besoins au cours de notre vie)

Identifier ce qui peut influencer la gestion de nos biens

L'environnement juridique/les régimes matrimoniaux/l'environnement fiscal

Réaliser un diagnostic patrimonial (ce que je possède correspond t-il à mes besoins ?)

La démarche et les outils/les différents types d'objectifs/les préconisations

Connaître les solutions d'investissement proposées pour améliorer ses revenus

- Solutions bancaires
- Solutions financières (en direct / dans un mandat de gestion)
- L'assurance vie et les contrats de capitalisation
- L'intérêt de l'épargne programmée (que faire avec 10.000 francs/mois ?)
- La rente
- L'immobilier (de jouissance / de rendement / « pierre papier »)
- L'intérêt du crédit
- Les outils pour protéger mon conjoint / mes enfants / des tiers
- Réduire la fiscalité

La prévoyance (protection de sa famille)

La transmission de son patrimoine

- Les donations
- Droit et fiscalité des successions : préparer sa succession

Objectif de la formation

- Analyser la composition de ses biens
- Comment se constituer et augmenter son capital
- Où et comment placer son argent (quel que soit le montant) ?
- Choisir les meilleures solutions selon ses objectifs et selon ses moyens

Durée : 4 heures

Prérequis

- Aucun prérequis.

Programme

1ère séance : la retraite, un changement de vie et de revenus

Effectuer un constat de sa situation personnelle présente et future

- Identifier ce qui change
- Repérer ses besoins prioritaires, les valeurs à satisfaire

Connaître et appréhender la retraite

- Comprendre la problématique des retraites, les réformes et leurs perspectives d'évolution dans le temps
- Connaître les différents départs à la retraite envisageables.
- Savoir comment est attribuée la retraite du régime général.
- Les retraites complémentaires

Chiffrer ses besoins à la retraite

- Besoins pour soi, pour sa famille
- Évolution de ces besoins dans le temps, indexation de ces besoins

Les garanties et protections à la retraite

- Nécessité de protéger sa famille : les assurances
- La nécessaire surveillance médicale (complémentaire santé)

2ème séance : optimisation de ses revenus à la retraite

Optimiser ses revenus complémentaires à la retraite

- Travailler en retraite : quels types d'activités ?
- Cumul emploi / retraite : les différents statuts permettant de poursuivre une activité

Optimiser et valoriser son patrimoine

L'inventaire patrimonial, analyse de l'existant, optimisation des dispositifs souscrits

Les placements

- Permettant de se constituer des compléments de revenus
- Permettant de valoriser une épargne

Transmettre son patrimoine

- Droit et fiscalité des successions : préparer sa succession

Objectif de la formation

- Aborder la retraite avec plus de quiétude et de sérénité.
- Maîtriser le système de retraite en Polynésie et ses évolutions possibles
- Acquérir une meilleure connaissance des dispositions concernant son patrimoine.
- Connaître les mécanismes et les possibilités de finances pour sa retraite

Durée : 8 heures

Prérequis

- Aucun prérequis

- Les donations



LAST MINUTE



Le centre DOCEO Formation est de plus en plus sollicité pour des interventions de dernière minute.

Pour répondre à ce besoin, nous avons décidé de créer une formule « **Last minute DOCEO** ».

DOCEO Formation va ainsi mettre à disposition ses formateurs salariés afin de vous aider à résoudre un problème, traiter un besoin **de dernière minute**.

La formule « Last minute DOCEO » en 3 points :

- Vous nous contactez pour obtenir un rendez-vous en urgence afin de :
 - Vous aidez à résoudre une problématique,
 - Vous accompagnez dans la finalisation d'un projet, la préparation d'un entretien urgent,
 - Vous apportez un dépannage express en informatique, en agriculture...
- Vous bénéficiez de 90 minutes en compagnie d'un formateur expert DOCEO Formation
- Vous repartez avec la solution à votre problématique

Cette formule est au tarif exceptionnel de 9 900 Fcp pour une durée maximum de 90 minutes de formation individuelle !

Voici des exemples de problématiques pour lesquelles vous pouvez nous solliciter :

En bureautique :

- "Je dois présenter un Powerpoint demain et je bloque sur les animations"
- "Mon tableau croisé dynamique Excel ne fonctionne plus"

En anglais ou en tahitien :

- "Je dois traduire d'urgence un texte en tahitien"
- "Je dois préparer une vidéo-conférence en anglais pour la semaine prochaine"
- "Je dois traduire mon CV et ma lettre de motivation en anglais"

En agriculture - cuisine :

- "J'ai plein d'insectes dans mon faa'a'pu"
- "Mes légumes ne poussent pas"

En Comptabilité – Gestion :

- "Je dois choisir rapidement mon régime de TVA mais ne sais pas lequel"
- "Comment je fais pour ma comptabilité ? Je la sous-traite, je la fais moi-même mais avec quel logiciel... ? Il faut que je choisisse, c'est urgent !"
- Etc...

« Last minute DOCEO » est une action de dépannage de dernière minute. Le rendez-vous sera pris dans la journée et au plus tard dans les 3 jours suivant la demande, en fonction de la disponibilité du formateur.

Quelques approches novatrices proposées avec succès depuis 2010

1. Des formations réalisées par plusieurs formateurs : cette approche plurielle est toujours une richesse pour les apprenants.

Voici quelques exemples :

- Rédaction de rapport professionnel : une équipe de 2 formateurs (un formateur pour traiter le fond, un formateur pour traiter la forme)
- Prospection commerciale : une équipe de 2 formateurs (un formateur pour la partie commerciale et un formateur en bureautique pour Excel)
- Accompagnement dans la création de votre entreprise (comptabilité ; présentation des différents statuts ; la gestion du personnel ; bureautique...)

2. Formation bureautique individualisée sur le poste de travail des apprenants

WORD et/ou EXCEL et/ou POWERPOINT et/ou ACCESS et/ou Windows et/ou Outlook, etc...

Ce concept de formation a été mis en place parce que les logiciels sont de plus en plus riches, parce que l'utilisation des fonctionnalités des logiciels dépend directement du travail à effectuer par l'utilisateur. Cette action de formation individualisée sur le poste de travail de l'apprenant est productrice de travail et répond particulièrement aux besoins spécifiques des apprenants tout en étant peu chronophage.



DOCEO FORMATION est présent sur :

- Notre site mis à jour toutes les semaines sur les formations en cours et à venir : www.doceo.pf

- Retrouvez DOCEO FORMATION sur :



Comment prendre contact avec DOCEO FORMATION

Vous souhaitez organiser une action de formation
ou obtenir plus d'informations concernant un programme de formation :

Contactez **DOCEO Formation** au **40 50 36 66**

par mail : doceo@doceo.pf ou a.crevits@doceo.pf

PLAN D'ACCES DOCEO FORMATION

Immeuble Fariipiti Iti – BP 4532 – 98 713, Papeete

