



ADDENDUM

RÉPERTOIRE DES FORMATIONS

Bureautique | Gestion | Langue et communication | Vente et service à la clientèle



NOTRE DISTINCTION

Formation **personnalisée**
Sessions en **groupe** ou en **privé**
Accompagnement personnalisé
Horaires flexibles / « **Lunch & Learn** »
À vos bureaux, en ligne ou à notre **centre de formation**
Formateurs bilingues et **spécialisés**
Admissible aux **subventions** à la formation

Formations accréditées par



Organisme formateur agréé par



TABLE DES MATIÈRES

BUREAUTIQUE

Access	1
Excel	2
Être efficace avec les macro-commandes	3
Migration Office 2010	3
Migration Windows 7	3
Outlook	3
Powerpoint	4
Windows	5
Word	5

BUREAUTIQUE SPÉCIALISÉE

Autocad	6
Project	7
Visio	8

GRAPHISME, MULTIMÉDIA ET WEB

Acrobat	8
Illustrator	8
Photoshop	9
Publisher	9

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

9

GESTION

Formation des formateurs	10
Gestion de projets	10
Gestion du personnel	10
Gestion du temps et des priorités	10
Mieux travailler en équipe	11
Réaliser votre exercice d'équité salariale	11
Recruter sans se tromper	11
Recruter via les réseaux sociaux	11

LANGUE ET COMMUNICATION

Conversation anglaise	12
Rédaction anglaise	12
Communiquer efficacement par courriel	12

VENTE ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Prospection : un gage de réussite	13
Vendre : avant, pendant et après	13
Servir le client au téléphone	13
Service à la clientèle ou la promesse-client	13

BUREAUTIQUE

ACCESS

INTRODUCTION (12 HEURES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de manipuler des bases de données, de la création des tables à l'utilisation d'états simples.

- > Notions de base
- > Création de tables
- > Modification et organisation de la base de données
- > Manipulation d'une feuille de données
- > Impression
- > Filtres
- > Relations entre les tables
- > Requête simple
- > Création d'un formulaire simple
- > Création d'états simples
- > Options complémentaires

ACCESS

REQUÊTES (6 HEURES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de créer, modifier et manipuler des requêtes.

- > Relation entre les tables
- > Accès à une sous-feuille de données
- > Application de l'intégrité référentielle
- > Impression d'un état des relations
- > Création d'une requête à partir d'une table
- > Modification d'une requête
- > Opérateurs de comparaison
- > Opérateurs logiques
- > Caractères génériques
- > Requête multi-tables
- > Types de jointure
- > Requête avec calculs
- > Requêtes Totaux
- > Fonctions de date
- > Affichage d'éléments spécifiques
- > Autres types de requêtes

ACCESS

ÉTATS (6 HEURES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de créer, modifier et manipuler des états.

- > Mode d'affichage
- > Mise en forme d'un état
- > Regroupement, tri et totaux
- > Mise en page et impression
- > Assistant État
- > État Vide
- > Création d'état personnalisé

ACCESS

FORMULAIRES (6 HEURES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de créer, de modifier et de manipuler des formulaires.

- > Structure d'une table en mode création
- > Manipulation d'une feuille de données
- > Requête Sélection
- > Création d'un formulaire : personnalisation et impression
- > Formulaire et contrôle
- > Options complémentaires



BUREAUTIQUE

EXCEL

INTRODUCTION (12 HEURES, BLOCS DE 3 HEURES DISPONIBLES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de produire une feuille de calcul simple (de la conception à l'impression) avec des formules et des fonctions de bases ainsi que d'effectuer la mise en forme de documents.

- > Exploration d'Excel
- > Notions de base
- > Plages
- > Formules simples
- > Copie et de déplacement de données
- > Mise en page
- > Mise en forme des nombres, des textes et des cellules
- > Colonnes et lignes
- > Mise en forme automatique et style
- > Impression
- > Aide

EXCEL

FORMULES ET FONCTIONS (12 HEURES, BLOCS DE 3 HEURES DISPONIBLES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de créer des formules relativement complexes, d'utiliser les fonctions courantes et d'effectuer des simulations de scénarios.

- > Formules de calcul
- > Nom de plage et protection
- > Fonctions statistiques, de date et heure
- > Fonctions financières
- > Fonctions logiques et de recherche
- > Classeurs multi-feuilles
- > Outils

EXCEL

TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES ET GRAPHIQUES (12 HEURES, BLOCS DE 3 HEURES DISPONIBLES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de créer et de manipuler une base de données Excel, d'utiliser toutes les fonctionnalités entourant les tableaux croisés dynamiques, ainsi que de produire des graphiques utiles et attrayants.

- > Grandes feuilles de travail
- > Gestion des fichiers
- > Bases de données
- > Grille de données
- > Gestion de données
- > Filtre automatique et élaboré
- > Création et révision de tableaux croisés dynamiques
- > Protection des feuilles de calcul
- > Partage de classeurs
- > Importation et exportation de données
- > Création de graphiques
- > Mise en forme de graphiques
- > Fonctionnalités avancées de graphiques
- > Dessin d'objets
- > Formes automatiques et diagrammes

BUREAUTIQUE

ÊTRE EFFICACE AVEC LES MACRO-COMMANDES

WORD (3 HEURES) / EXCEL (3 HEURES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de créer des macro-commandes. Celles-ci permettent d'automatiser certaines tâches répétitives, de manière à n'exécuter qu'une seule commande.

(ex. : programmation d'un bouton permettant de choisir le format de papier 8 ½x 14, orientation paysage et impression de deux copies couleur).

- > Utilité d'une macro-commande
- > Enregistrement d'une macro-commande
- > Modification d'une macro-commande
- > Barres d'outils et menus personnalisés
- > Création d'un bouton associé à une macro-commande

MIGRATION OFFICE 2010

LES NOUVEAUTÉS ET SES LOGICIELS (6 HEURES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de comprendre les nouveaux concepts d'Office 2010.

Concepts généraux

- > Menus déroulants
- > Fonctionnement du ruban
- > Différentes sections d'un ruban
- > Recherche des anciennes boîtes de dialogue
- > Utilisation du bouton « Microsoft Office »
- > Barre d'outils d'accès rapide

Les différences pour chaque logiciel :

- > Outlook
- > Word
- > Excel
- > PowerPoint

MIGRATION WINDOWS 7

(3 HEURES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de naviguer, de gérer des documents, de personnaliser l'environnement et d'utiliser l'interface graphique de Windows 7.

- > Introduction à l'environnement Windows 7
- > Applications et configuration
- > Exploration de l'ordinateur
- > Gestion des dossiers et des fichiers
- > Recherche de fichiers et de dossiers
- > Personnalisation du menu « Démarrer » et de la barre des tâches
- > Gestion du bureau

OUTLOOK

MESSAGERIE (3 HEURES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de transmettre des courriels ayant une mise en forme et d'utiliser diverses options de la messagerie.

- > Notions élémentaires
- > Affichage, suppression et modification d'éléments
- > Fonctions de messagerie
- > Gestion des contacts
- > Dossiers « Éléments supprimés »
- > Enrichissement : notions générales, messagerie et liste de distribution

BUREAUTIQUE

OUTLOOK

GESTIONNAIRE DU TEMPS ET DES INFORMATIONS (6 HEURES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'utiliser le calendrier, les tâches et les notes ainsi que de partager les informations.

- > Gestion des tâches
- > Utilisation des notes
- > Exploration du calendrier
- > Personnalisation d'Outlook
- > Enrichissement : notes et tâches
- > Gestion des contacts

OUTLOOK

GESTION DE PROJETS (6 HEURES)

Catégorie B

Au terme de cette formation, les participants maîtriseront les fonctions avancées d'Outlook relatives à la gestion de projets afin de l'utiliser comme un outil sur mesure de gestion, de planification et de contrôle de projets.

- > Maîtrise des fonctions d'Outlook pour la gestion de projet
- > Planification d'un projet avec Outlook
- > Organisation et suivi de l'évolution d'un projet

POWERPOINT

INTRODUCTION (12 HEURES, BLOC DE 6 HEURES DISPONIBLE)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de réaliser une présentation simple de la conception à l'impression en utilisant les techniques de base d'une présentation.

- > Lancement de PowerPoint
- > Déplacement et affichage
- > Ajout de diapositives et gestion des espaces réservés
- > Mise en forme du texte
- > En-tête, pied de page et impression
- > Mise en forme et gestion des diapositives
- > Masques
- > Organisation d'une présentation en mode plan
- > Ajout d'objets graphiques
- > Ajout de tableaux, d'organigrammes et de graphiques
- > Animation d'une présentation

POWERPOINT

PERSONNALISATION D'UNE PRÉSENTATION (6 HEURES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'utiliser les différents outils permettant de créer des présentations complexes.

- > Mise en forme et gestion des diapositives
- > Organisation d'une présentation en mode plan
- > Personnalisation des objets graphiques
- > Manipulation et mise en forme d'objets graphiques
- > Manipulation de tableaux, d'organigrammes et de graphiques
- > Objets multimédia et liens hypertexte
- > Personnalisation de l'animation d'une présentation
- > Diffusion d'un diaporama et autres fonctionnalités

BUREAUTIQUE

WINDOWS

GESTION DES DOCUMENTS (3 HEURES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de gérer efficacement leurs documents informatiques.

- > Gestion des dossiers et des fichiers
- > Recherche de fichiers et de dossiers
- > Création de documents
- > Personnalisation du menu « Démarrer » et de la barre des tâches
- > Gestion du bureau

WINDOWS

GESTION DES FICHIERS ÉLECTRONIQUES (DURÉE SELON LES BESOINS)

Catégorie B

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'organiser et de classer les fichiers électroniques de façon efficace, ainsi que d'utiliser des techniques d'archivage.

- > Principes généraux
- > Arborescence
- > Organiser la correspondance électronique
- > Archivage de document
- > Impression et mise en page
- *Possibilité de rédiger une procédure de classement

WORD

TRUCS ET ASTUCES (12 HEURES, BLOCS DE 3 HEURES DISPONIBLES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de saisir, de corriger et de mettre en forme des textes. Ils pourront aussi créer des listes à puces et numériques et créer des en-têtes et des pieds de pages.

- > Exploration de Word
- > Affichage de documents
- > Saisie et modification de texte
- > Vérification de la grammaire et de l'orthographe
- > Impression
- > Mise en forme de caractères et de paragraphes
- > Mise en retrait de paragraphes
- > Mise en forme de documents
- > Définition de tabulations
- > Listes numérotées et listes à puces
- > En-tête et pied de page
- > Sauts de section
- > Correction automatique
- > Fonctionnalités « rechercher » et « remplacer »
- > Aide

WORD

TABLEAUX ET FORMULAIRES (6 HEURES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de mettre en forme des tableaux complexes, d'utiliser les bordures, les trames de fond et les fonctions mathématiques des tableaux, de créer des formulaires afin de saisir les données sous un format déterminé et de créer des outils de sécurité afin de protéger les documents.

- > Création et modification de tableaux
- > Position et mise en forme des tableaux
- > Tri
- > Fonctions mathématiques des tableaux
- > Conversion des tableaux et des fichiers
- > Formulaires
- > Modèles
- > Fusion et publipostage
- > Enveloppes et étiquettes

BUREAUTIQUE

WORD

PUBLIPOSTAGE (3 OU 6 HEURES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de générer un publipostage à l'aide d'une base de données Word, Excel ou Access.

- > Production de documents
- > Fusion et publipostage
- > Données externes et sélection d'enregistrements
- > Codes de fusion

WORD

CRÉATION DE LONGS DOCUMENTS (12 HEURES, BLOCS DE 3 HEURES DISPONIBLES)

Catégorie A

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de créer des documents contenant plusieurs chapitres avec des en-têtes et des pieds de pages différents, une table des matières, un index, des styles, des notes de bas de page et des modèles.

- > Sauts de section
- > Mise en forme des pages
- > En-tête, pied de page et pagination
- > Colonnes de texte
- > Notes de bas de page et de fin de document
- > Styles
- > Numérotation automatique hiérarchisée
- > Table des matières
- > Listes, index et références croisées
- > Modèles
- > Recherche, remplacement et outils d'aide à la rédaction
- > Production d'un rapport

BUREAUTIQUE SPÉCIALISÉE

AUTOCAD

INTRODUCTION (DURÉE SELON LES BESOINS)

Catégorie B

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'utiliser les commandes de base : créer, annoter et imprimer efficacement des dessins 2D.

- > Découvrir AutoCAD
- > Renseignements du dessin
- > Dessin de lignes par coordonnées
- > Commandes de modification de base
- > Principales commandes de dessin
- > Aides au dessin
- > Création d'un fichier gabarit
- > Autres commandes de modification
- > Annotation du dessin
- > Gestion du dessin avec les blocs
- > Travailler avec les calques
- > Impression et mise en page

BUREAUTIQUE

AUTOCAD

NOTIONS AVANCÉES (DURÉE SELON LES BESOINS)

Catégorie B

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'utiliser les fonctions avancées d'AutoCAD, ainsi que de créer des menus personnalisés.

- > Utilitaires
- > Fonctions avancées
- > Champs (Fields) ou textes « Intelligents »
- > Tableaux (Tables)
- > Attributs
- > Références externes (Xref)
- > Images ou plans scannés
- > Copies avancées
- > Blocs dynamiques
- > Personnalisation et problème

PROJECT

INTRODUCTION (12 HEURES)

Catégorie B

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de comprendre les concepts de base de la gestion de projets, de créer de nouveaux projets et d'en faire le suivi, de définir les options de calendrier, de gérer les tâches, les contraintes et les ressources et de filtrer et trier les données.

- > Gestion de projets
- > Créer un nouveau projet
- > Commenter un fichier projet
- > Affichage et impression
- > Présenter le projet sous mode calendrier
- > Créer une table
- > Utilisation des filtres automatiques
- > Projets pilotés par les tâches
- > Indicateurs de contrainte
- > Ressources
- > Découvrir les coûts d'un projet
- > Suivi du projet, des tâches, des ressources et des coûts
- > Communication

PROJECT

GESTION ÉLABORÉE DE PROJETS (12 HEURES)

Catégorie B

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de créer des filtres sur mesure et des modèles, de transférer des éléments, de gérer des projets multiples et des équipes de ressources, de comprendre Project et le Web et finalement de partager de l'information.

- > Révision des notions de base
- > Travail avec plusieurs projets
- > Listes de ressources
- > Personnalisation des données d'un projet
- > Filtrage, tri et regroupement de données
- > Planification initiale
- > Suivi de la progression
- > Évaluation et distribution de données
- > Importation et exportation de données
- > Images et pages Web
- > Aide

BUREAUTIQUE

VISIO

ÊTRE EFFICACE AVEC VISIO (6 HEURES)

Catégorie B

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de produire une grande variété de diagrammes de l'édition à l'impression.

- > Documents : solutions, modèles et gabarits
- > Mise en page
- > Gestion des règles de la grille
- > Création de diagrammes
- > Types de formes
- > Édition des formes
- > Connexion et liaison des formes
- > Paramètres de formatage des formes
- > Annotations
- > Exemples de diagrammes et de dessins techniques
- > Création ou suppression d'un calque
- > Importation/exportation d'images et de dessins
- > Création de modèles personnalisés
- > Fusion et modification des formes
- > Création de gabarits personnalisés

GRAPHISME, MULTIMÉDIA ET WEB

ACROBAT

(6 HEURES)

Catégorie B

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de créer, personnaliser et gérer des fichiers PDF.

- > Consultation des fichiers
- > Création des fichiers PDF à partir de fichiers sources
- > Manipulation des fichiers
- > Annotation et modification des fichiers
- > Ajout des éléments interactifs
- > Travail des documents numérisés et scannés
- > Acrobat et Internet
- > Présentation et protection des fichiers
- > Catalogage de jeux de fichiers
- > Création des documents PDF accessibles

ILLUSTRATOR

DÉBUTANT (12 HEURES)

Catégorie B

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'utiliser et d'exploiter les fonctions et les outils de dessin vectoriel d'Illustrator.

- > Exploration
- > Création de fichiers
- > Dessin d'objets
- > Outils de transformation et manipulation des objets
- > Calques
- > Texte
- > Outils de sélection
- > Dessin et remodelage des formes
- > Image externe
- > Pinceaux
- > Segments combinés
- > Préférences

BUREAUTIQUE

ILLUSTRATOR

FONCTIONNALITÉS AVANCÉES (12 HEURES)

Catégorie B

Au terme de cette formation, les participants maîtriseront les fonctions avancées d'Illustrator ainsi que les outils de dessin vectoriel.

- > Symboles
- > Styles
- > Masques et transparence
- > Distorsion
- > Effets et filtres
- > Actions
- > Tranches pour le web (slices)
- > Cartes images (image maps)
- > Chartes et graphiques
- > Effets spéciaux

PHOTOSHOP

(12 HEURES)

Catégorie B

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de connaître les principes de base dans Photoshop. De plus, ils maîtriseront la sélection, les outils de dessin et de retouche, les calques, la numérisation et quelques options plus avancées.

- > Outils de dessin et de retouche
- > Palette des brosses et des couches
- > Différents types de sélection
- > Propriété d'une sélection
- > Calques
- > Numérisation d'une image
- > Optimisation d'une image
- > Options avancées

PUBLISHER

(6 HEURES)

Catégorie B

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de créer, de modifier et de manipuler des publications assistées par ordinateur avec Publisher.

- > Introduction à Publisher
- > Affichage et impression
- > Mise en forme générale de la composition
- > Manipulation sur les objets
- > Apparence des objets
- > Mise en forme de paragraphes
- > Tableau
- > Mise en page d'une composition
- > Styles et zones de texte
- > Impression professionnelle

ET PLUSIEURS AUTRES LOGICIELS :

Catégorie B

- > Crystal Reports
- > DreamWeaver
- > Flash
- > FileMaker
- > FireWorks
- > FrontPage
- > InDesign
- > Microsoft Expression Web
- > Quark XPress
- > Sharepoint
- > Visual Studio

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Nous offrons un service d'accompagnement personnalisé pour nos clients qui désirent bénéficier de l'expertise de nos formateurs afin de réaliser un projet précis ou afin de développer et améliorer leurs compétences quant à l'utilisation de certains logiciels.

GESTION

FORMATION DES FORMATEURS

(6 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants auront acquis les techniques de base de l'animation d'une session de formation. De plus, ils auront tous les outils nécessaires pour piloter un projet de changement et réussir un virage organisationnel.

- > Se préparer à l'enseignement
- > Conditions favorisant l'apprentissage
- > Animation de groupe
- > Évaluation de la formation
- > Clore une session
- > Création d'un climat favorable au changement
- > Outils pour vaincre la résistance au changement

GESTION DU PERSONNEL

(12 HEURES, BLOCS DE 3 HEURES DISPONIBLES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de mieux comprendre les différents volets de la gestion du personnel, d'assumer leur rôle de gestionnaire et de tirer le maximum du potentiel de leur équipe de travail.

- > Rôle du gestionnaire
- > Communication
- > Leadership
- > Mobilisation du personnel
- > Gestion du rendement
- > Résolution de conflits
- > Dix erreurs de management courantes

GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

(6 HEURES, BLOC DE 3 HEURES DISPONIBLE)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de prendre conscience de leurs comportements et d'identifier les facteurs qui les empêchent de gérer adéquatement leur temps. Ils pourront par la suite organiser et planifier leur travail en utilisant adéquatement les outils à leur disposition.

- > Introduction à la gestion du temps et des priorités
- > Mon auto-évaluation
- > Principes de la gestion du temps
- > Organisation du travail

GESTION

MIEUX TRAVAILLER EN ÉQUIPE

(6 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de comprendre la dynamique de l'équipe et d'utiliser les méthodes et les outils appropriés pour développer leur initiative et leur autonomie. Ils pourront mettre en place des moyens efficaces de communication, ce qui facilitera la participation de chacun.

- > Dynamique d'une équipe
- > Règles du jeu
- > Production de résultats
- > Mon rôle dans l'équipe
- > Synthèse et plan d'action

RÉALISER VOTRE EXERCICE D'ÉQUITÉ SALARIALE

(12 HEURES, BLOCS DE 3 HEURES DISPONIBLES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de comprendre la Loi sur l'équité salariale, le rôle de la Commission et ses recours. De plus, ils pourront élaborer une stratégie de communication auprès de leurs employés et être en mesure de réaliser l'équité salariale et/ou son maintien.

- > Loi sur l'équité salariale et les obligations en tant qu'employeur
- > Rôle de la Commission de l'équité salariale ainsi que les recours
- > Élaboration de stratégies de communication auprès des employés
- > Réalisation d'un exercice d'équité salariale
- > Exigences de base reliées au maintien de l'équité salariale

RECRUTER SANS SE TROMPER

(6 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants maîtriseront les principales étapes du processus de recrutement et seront plus particulièrement en mesure de mener à bien une entrevue structurée basée sur une vision réaliste des contraintes du marché du travail.

- > Profil recherché : les différents outils
- > Conception de l'offre d'emploi et choix du mode de diffusion
- > Analyse des candidatures reçues
- > Entrevue téléphonique et en personne
- > Évaluation des candidats rencontrés
- > Prise de références
- > Présentation d'un contrat d'emploi
- > Accueil du nouvel employé

RECRUTER VIA LES RÉSEAUX SOCIAUX

(6 HEURES, BLOC DE 3 HEURES DISPONIBLE)

Au terme de cette formation, les responsables du recrutement seront en mesure de connaître les différents réseaux sociaux disponibles, d'en connaître les caractéristiques et fonctionnalités et de les utiliser dans le but de recruter.

- > Gérer et maximiser votre marque employeur
- > Attirer et communiquer avec des candidats potentiels actifs ET passifs
- > Rejoindre et attirer les candidats via LinkedIn
- > Créer et utiliser votre communauté de talent

LANGUE ET COMMUNICATION

CONVERSATION ANGLAISE

(BLOCS DE 30 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants pourront communiquer de façon plus efficace à l'oral et mieux se faire comprendre par leurs pairs.

- > Augmentation du vocabulaire
- > Expressions fréquemment utilisées dans votre domaine d'activité
- > Familiarités : des erreurs coûteuses
- > Utilisation des différents temps de verbes
- > Amélioration de la structure des phrases

RÉDACTION ANGLAISE

(12 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de reconnaître et de corriger des erreurs de rédaction courantes et de rédiger des textes simples en respectant les règles de la langue anglaise.

- > Choix des mots
- > Adjectifs et adverbes
- > Prépositions (at, to, in, for, etc.)
- > Nombres
- > Articles (the, a, an, etc.)
- > Utilisation du bon temps de verbe
- > Fautes courantes
- > Erreurs de la traduction mots à mots
- > Pièges à éviter et spécificités de la langue
- > Formules de salutations
- > Outils disponibles

COMMUNIQUER EFFICACEMENT PAR COURRIEL

(6 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de rédiger des courriels en respectant les règles de base de la rédaction ainsi que celles de la nétiquette. La formation leur permettra d'améliorer la clarté, la concision et l'efficacité de leurs communications par courriel.

- > Respect de la nétiquette au travail
- > Politique sur l'utilisation du courriel
- > Structure d'un courriel
- > Rédaction et langage en fonction du destinataire
- > Différents types de messages
- > Informations personnelles et confidentielles
- > Étapes avant l'envoi d'un courriel

VENTE ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

PROSPECTION : UN GAGE DE RÉUSSITE



Au terme de cette formation, les participants maîtriseront les sources, techniques et méthodes de prospection. Ils utiliseront ces techniques menant à la prise de rendez-vous téléphonique ou en personne, et auront élargi leur vision de la prospection comme outil du développement des affaires.

- > Introduction à la prospection
- > Une composante de chacune des étapes du cycle de vente
- > Un gage de succès d'une carrière
- > Un plan d'action pour atteindre des résultats
- > Décrochez un rendez-vous téléphonique
- > Exploiter les objections : l'empathie qui permet d'abaisser les résistances

VENDRE : AVANT, PENDANT ET APRÈS

(6 OU 12 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'identifier les besoins, les attentes et les opportunités de vente. Ils développeront aussi une solide argumentation afin de conclure la vente. Ils auront exploré toutes les étapes d'un cycle de vente.

- > Vendre aujourd'hui
- > Votre temps et vos priorités
- > Gestion de votre territoire
- > Votre compétition : la connaissez-vous ?
- > Obtention un rendez-vous : pas si facile
- > Réussite d'une présentation convaincante
- > Répondre aux objections
- > Conclusion d'une vente
- > Maintien et fidélisation de la clientèle

SERVIR LE CLIENT AU TÉLÉPHONE

(6 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'utiliser différentes techniques et divers outils pour faciliter leurs entretiens téléphoniques avec les clients. De plus, ils connaîtront certaines techniques de communication et détermineront celle qui s'adapte le mieux à la situation. Finalement, ils développeront les aptitudes nécessaires pour gérer les situations difficiles et les plaintes.

- > Écouter, valider et rétroagir
- > Attitudes et les émotions
- > Habiletés à acquérir
- > Comprendre le client et ses attentes
- > Conditions de succès
- > Fidéliser le client
- > Protocole téléphonique
- > Savoir utiliser le téléphone
- > Identifier les imposteurs de temps
- > Gérer les plaintes et les appels problématiques

SERVICE À LA CLIENTÈLE OU LA PROMESSE-CLIENT

(6 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de positionner le client au centre des priorités, d'utiliser les éléments qui composent la communication, de transiger d'une façon courtoise et efficace, de gérer les situations difficiles et les plaintes et d'aborder les clients selon les différents styles sociaux.

- > Servir la clientèle : plus qu'une promesse
- > Normes de qualités du service à la clientèle
- > Importance du premier contact
- > Outils nécessaires pour offrir un bon service à la clientèle
- > Modes de communication
- > Attitude qui fait toute la différence
- > Client au téléphone : une autre approche
- > Gestion des clients difficiles
- > Fidélisation du client