



ADDENDUM

RÉPERTOIRE DES FORMATIONS

Gestion | Vente et service à la clientèle | Informatique



NOTRE DISTINCTION

Formation **personnalisée** ou **publique**
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

Formation accréditée par



Organisme formateur agréé par



T 1 855 667.6868

www.addendum.ca | info@addendum.ca

TABLE DES MATIÈRES

GESTION

| | |
|--|---|
| Actualiser ses habiletés de gestion des employés | 1 |
| Communiquer efficacement par courriel | 1 |
| Gérer le changement et éliminer les résistances | 1 |
| Gérer les employés difficiles | 1 |
| Gestion de réunions efficaces | 2 |
| Gestion efficace d'une équipe de travail | 2 |
| Gestion du temps et des priorités | 2 |
| Maîtriser le processus d'évaluation du rendement | 2 |
| Réaliser votre exercice d'équité salariale | 3 |
| Recruter via les réseaux sociaux | 3 |
| Réussir sa transition d'employé à gestionnaire | 3 |
| Susciter l'engagement et gagner en performance | 3 |

VENTE ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

| | |
|--|---|
| Prospection : un gage de réussite | 4 |
| Service à la clientèle ou la promesse client | 4 |
| Servir le client au téléphone | 4 |

INFORMATIQUE

| | |
|--|----|
| Access | 5 |
| Excel | 6 |
| Être efficace avec les macro-commandes | 7 |
| Migration Office 2010 | 7 |
| Migration Windows 7 | 7 |
| Outlook | 7 |
| Powerpoint | 8 |
| Project | 9 |
| Visio | 9 |
| Windows | 10 |
| Word | 10 |
| ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ | 11 |

ACTUALISER SES HABILITÉS DE GESTION DES EMPLOYÉS

(12 HEURES, BLOCS DE 3 HEURES DISPONIBLES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'adopter des pratiques de gestion qui leur permettront de maximiser la performance de leurs employés et qui favoriseront leur fidélisation.

- > Le rôle du gestionnaire
- > L'importance de la communication dans la gestion d'employés
- > Maximiser son leadership
- > Comment mobiliser ses employés
- > La gestion et l'évaluation du rendement: vers une approche proactive

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 et celles de la netiquette. Ils amélioreront aussi la clarté, la concision et l'efficacité de leurs communications par courriel.

- > La netiquette
- > La rédaction en fonction du destinataire
- > La rédaction structurée d'un courriel
- > Les différents types de messages
- > Les dernières étapes avant l'envoi d'un courriel

GÉRER LE CHANGEMENT ET ÉLIMINER LES RÉSISTANCES

(6 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de bien gérer un processus de changement dans leur entreprise en intégrant les conditions de succès qui y sont reliées.

- > Qu'est-ce que le changement ?
- > L'équipe de travail
- > L'audit organisationnel
- > Les modèles d'acceptation de changement
- > La résistance, un phénomène naturel
- > Gérer le changement
- > L'engagement
- > La complexité des changements

GÉRER LES EMPLOYÉS DIFFICILES

(12 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'identifier les comportements difficiles, d'intervenir efficacement auprès des employés concernés et d'adopter des pratiques de gestion qui décourageront l'émergence de tels comportements.

- > Évaluer les situations et les enjeux auxquels le gestionnaire fait face
- > Gérer efficacement les employés difficiles
- > La prévention : engager ses employés dans un projet mobilisateur

GESTION DE RÉUNIONS EFFICACES

(12 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'appliquer les conditions de succès entourant la gestion des réunions, ce qui leur permettra d'en optimiser l'efficacité et de susciter davantage l'intérêt des personnes qui y participent.

- > Les principaux enjeux et défis entourant les réunions
- > La planification et la préparation d'une réunion
- > Maîtriser les principes entourant l'animation d'une réunion

GESTION EFFICACE D'UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

(6 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de bien comprendre la dynamique de leur équipe de travail et d'intégrer des pratiques gagnantes pour optimiser l'efficacité de l'équipe.

- > La dynamique d'une équipe
- > Le rôle de chacun dans une équipe
- > Optimiser la performance de l'équipe
- > Comment maintenir des relations harmonieuses

GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

(3 OU 6 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de prendre conscience de leurs comportements et d'intégrer dans leur quotidien des pratiques leur permettant d'optimiser l'utilisation de leur temps.

- > Les éléments à considérer dans la gestion du temps
- > Minimiser l'impact des grugeurs de temps
- > Comment optimiser l'utilisation de son temps
- > Les outils d'aide à la gestion du temps

MAÎTRISER LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DU RENDEMENT

(6 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de maximiser le rendement de leurs employés en appliquant les critères de réussite entourant l'évaluation et la gestion du rendement.

- > Les éléments entourant l'évaluation et la gestion du rendement
- > L'évaluation du rendement: vers une approche proactive
- > La gestion continue du rendement

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 VIA LES RÉSEAUX SOCIAUX (6 HEURES, BLOCS DE 3 HEURES DISPONIBLES)

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

RÉUSSIR SA TRANSITION D'EMPLOYÉ À GESTIONNAIRE (12 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de bien comprendre leur nouveau rôle et d'appliquer les pratiques de gestion d'employés qui favoriseront leur succès dans leur nouveau poste.

- > Les qualités fondamentales du bon gestionnaire d'employés
- > Persuasion, autorité et leadership (méthodes clés)
- > La transition de collègue à patron
- > L'évaluation du rendement
- > Mobiliser son équipe pour atteindre ses objectifs
- > La communication
- > La génération Y : motivations et rétention

SUSCITER L'ENGAGEMENT ET GAGNER EN PERFORMANCE (6 HEURES)

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de mettre en œuvre des actions concrètes pour susciter et maintenir l'engagement de leurs employés.

- > Les caractéristiques du marché du travail
- > Les enjeux liés à l'engagement
- > Des actions concrètes pour susciter l'engagement

VENTE ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

PROSPECTION : UN GAGE DE RÉUSSITE

(6 HEURES)



Au terme de cette formation, les participants connaîtront davantage les sources, techniques et méthodes de prospection. Ils seront en mesure d'utiliser 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
- > Décrochez un rendez-vous téléphonique ou en personne
- > Prospection : une composante de chacune des étapes du cycle de vente
- > Exploiter les objections : l'empathie qui permet d'abaisser les résistances
- > Prospection : un gage de succès d'une carrière
- > Un plan d'action pour atteindre des résultats

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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.