

# TECHNIQUES ADMINISTRATIVES

## Techniques Administratives

- > Informatique / Bureautique pages 18 - 27
- > Techniques commerciales pages 28 - 30
- > Techniques d'achats page 31
- > Comptabilité / Gestion pages 32 - 37
- > Communication écrite pages 38 - 39
- > Ressources humaines et juridiques pages 40 - 45

## LES TECHNIQUES ADMINISTRATIVES

- > Centre de formation habilité PCIE (Passeport Compétences Informatique Européen)
- > Entrée et sortie permanente en informatique
- > Laboratoire informatique et matériel informatique mobile
- > Formation sur mesure et modularisation des parcours
- > Supports Educativ

# WINDOWS, OUTLOOK, WORD, EXCEL L'ESSENTIEL EN QUELQUES JOURS

## Objectifs pédagogiques :

- Comprendre le fonctionnement d'un ordinateur et être capable d'utiliser l'environnement Windows.
- Découvrir la bureautique Word, Excel, la messagerie Outlook et ses différentes utilisations.

## Points clés :

- Définition de l'environnement Windows.
- Utiliser la messagerie Outlook.
- Premiers pas dans Word :
  - > Découvrir l'écran de travail.
  - > Créer un document.
  - > Mettre en forme les caractères.
- Premiers pas dans Excel :
  - > Formules de calculs.
  - > Mise en forme d'un tableau.



## Public / Pré-requis :

Personne n'ayant pas de connaissance de l'environnement Windows, Word et Excel.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

3 jours.

# WORD INITIATION

## Objectif pédagogique :

- Être capable de réaliser des documents de type TxT en respectant une mise en forme.

## Points clés :

- Découverte de l'écran Word.
- Manipulation du texte.
- Mise en forme.
- Organisation dans la feuille.
- Les insertions automatiques.
- Les styles.
- Les modèles.
- Les tableaux.
- Gérer le vérificateur d'orthographe.
- Gérer les impressions.

## Public / Pré-requis :

Toute personne désirant utiliser le logiciel Word de façon simple.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

3 jours.

# WORD PERFECTIONNEMENT

## Objectif pédagogique :

- Être capable de réaliser des documents (tableaux, feuilles de calcul) en y insérant des objets graphiques et d'utiliser le publipostage.

## Points clés :

- Le publipostage.
- Les caractères spéciaux.
- Insérer un objet.
- Insérer une image clipart.
- Insérer un format Word Art.
- Gestion des documents importants.
- Les formulaires.
- Macro commande.
- Personnalisation de la barre d'outils.
- L'internet.

## Public / Pré-requis :

Toute personne ayant déjà des connaissances sur Word (initiation) et désirant utiliser les fonctions avancées.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# EXCEL INITIATION

## Objectifs pédagogiques :

- Être capable d'utiliser les principales fonctions d'Excel.
- Savoir effectuer un tableau en impliquant une mise en forme et en ajoutant des formules.

## Points clés :

- Saisies et déplacements dans la feuille.
- Mise en forme.
- Gérer les bordures.
- Mise en forme des nombres.
- Calculs simples.
- Calculs avec les fonctions automatiques.
- Les graphiques.
- Impression du travail.

## Public / Pré-requis :

Toute personne désirant utiliser le logiciel Excel afin d'effectuer des tableaux avec mise en forme et calculs simples.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

3 jours.

# EXCEL PERFECTIONNEMENT

**Objectifs pédagogiques :**

- Savoir utiliser les fonctions avancées d'Excel.
- Automatiser les saisies, analyser et élaborer des tableaux croisés dynamiques.

**Points clés :**

- Les fonctions avancées.
- La base de données.
- Le plan.
- Les tableaux croisés dynamiques.
- Des scénarios comme aide à la décision.
- Tables de données (simulation sur le résultat d'une formule).
- Valeur cible (retrouver une composante d'une formule dont le résultat est connu).

**Public / Pré-requis :**

Toute personne ayant des connaissances sur Excel (initiation) et désirant utiliser les fonctions avancées.

**Validation :**

Attestation de formation.

**Durée :**

2 jours.

# POWERPOINT INITIATION

**Objectif pédagogique :**

- Savoir construire un diaporama, l'organiser et le présenter.

**Points clés :**

- L'affichage.
- Sélections / copies / déplacements.
- Modèle.
- Projection.
- Créer une diapositive.
- Les insertions.
- Les modifications (couleurs, styles...).
- L'impression.

**Public / Pré-requis :**

Toute personne ayant des documents illustrés à présenter sous forme de diaporamas.

**Validation :**

Attestation de formation.

**Durée :**

1 jour.

# POWERPOINT PERFECTIONNEMENT

## Objectifs pédagogiques :

- Revaloriser ses diapositives grâce aux animations.
- Agrémenter ses présentations.
- Insérer des tableaux ou des graphiques provenant d'Excel.
- Rendre les présentations interactives.

## Points clés :

- Dynamiser la présentation en appliquant des effets d'animation.
- Personnaliser les paramètres des effets.
- Créer des organigrammes et des diagrammes.
- Intégrer des éléments provenant de diverses applications.
- Présenter vos résultats sous forme de tableaux ou de graphiques.
- Rendre la présentation interactive.

## Public / Pré-requis :

Toute personne qui souhaite créer des présentations PowerPoint évoluées.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

1 jour.

# PUBLISHER

## Objectif pédagogique :

- Savoir réaliser avec ou sans assistant des documents illustrés.

## Points clés :

- Travailler avec l'assistant et les modèles existants.
- Manipuler un document.
- Modifications et insertions sur un document.
- Créer un modèle document.
- Créer un tableau.
- Fusion et publipostage.
- Exemples d'application.

## Public / Pré-requis :

Toute personne désirant utiliser la publication assistée.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

1 jour.

# INTERNET

**Objectifs pédagogiques :**

- Explorer les principales techniques d'utilisation courante du réseau Internet.
- Connaître les principaux services (Web, E-mail...).

**Points clés :**

- Internet : objectifs.
- Les services Internet :
  - > Le Web.
  - > E-mail : la messagerie.
  - > Utiliser un navigateur.
  - > Internet : consultation avancée.

**Public / Pré-requis :**

Toute personne désirant utiliser le réseau Internet et connaissant l'environnement Windows.

**Validation :**

Attestation de formation.

**Durée :**

1 jour.

# ACCESS INITIATION

**Objectifs pédagogiques :**

- Savoir créer une base de données en utilisant les modules de base du logiciel.
- Créer et imprimer des publipostages sous différentes formes (étiquettes, feuilles...).

**Points clés :**

- Introduction.
- Les tables.
- Conception d'un publipostage.
- Les relations entre les tables.
- Les requêtes.
- Les formulaires.
- Les états.

**Public / Pré-requis :**

Toute personne désirant utiliser le logiciel Access et connaissant l'environnement Windows.

**Validation :**

Attestation de formation.

**Durée :**

3 jours.

# ACCESS PERFECTIONNEMENT

## Objectif pédagogique :

- Utiliser les fonctions avancées du logiciel Access.

## Points clés :

- Rappel sur les tables, les requêtes et les formulaires.
- Requêtes.
- Access et la communication.
- Les macros commandes.

## Public / Pré-requis :

Toute personne ayant déjà des connaissances sur Access (initiation) et désirant utiliser les fonctions avancées.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# ADOBE PHOTOSHOP INITIATION

## Objectif pédagogique :

- Maîtriser les fonctions de base d'un outil infographique de traitement d'image numérique.

## Points clés :

- Principes de la retouche des images.
- Les particularités de Photoshop.
- La palette graphique de Photoshop.
- Les effets spéciaux.
- Les particularités de la version CS.
- Exporter / importer des fichiers d'images.

## Public / Pré-requis :

Dessinateur, créateur, illustrateur technique connaissant l'environnement Windows ou Mac OS.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

3 jours.

# ADOBE PHOTOSHOP PERFECTIONNEMENT

**Objectif pédagogique :**

- Reprise des connaissances et perfectionnement sous Photoshop.

**Points clés :**

- Les effets spéciaux (révision et approfondissement).
- Outils spécifiques.
- Gestion du travail de retouche.
- Un petit pas vers Image Ready et les animations.

**Public / Pré-requis :**

Dessinateur, créateur, illustrateur technique connaissant l'environnement Windows ou Macintosh et les bases de Photoshop.

**Validation :**

Attestation de formation.

**Durée :**

2 jours.

# QUARKXPRESS

**Objectif pédagogique :**

- Maîtriser les fonctions de base du logiciel pour produire des publications illustrées.

**Points clés :**

- Présentation de QuarkXPress.
- Création d'un document.
- Publication.

**Public / Pré-requis :**

Utilisateur et créateur.

**Validation :**

Attestation de formation

**Durée :**

3 jours.



# COREL DRAW

## Objectif pédagogique :

- Être capable de réaliser des documents en utilisant les fonctionnalités du logiciel.

## Points clés :

- Généralités.
- Les présentations.
- Les options d'impression.
- Les objets.
- Le texte.
- Fonctions diverses.

## Public / Pré-requis :

Toute personne désireuse d'acquérir les bases d'utilisation de COREL DRAW.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

3 jours.

# MS PROJECT

## Objectif pédagogique :

- Acquérir les pratiques nécessaires à la bonne utilisation de MS Project dans le cadre de la gestion de projet.

## Points clés :

- Généralités sur la gestion des projets.
- Diagramme de GANTT.
- Diagramme du chemin critique.
- Introduction de la notion de ressources.
- Gestion des calendriers et des contraintes.
- Mise au point de projet initial, audit.
- Finaliser et suivre le projet.
- Relations avec les applications externes.
- Impressions.

## Public / Pré-requis :

Toute personne désirant utiliser Microsoft Project, pour tout métier et tout secteur.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

3 jours.

# DÉVELOPPER UN SITE WEB MACROMÉDIA DREAMWEAVER

**Objectif pédagogique :**

- Cette formation a pour but de fournir des méthodes simples pour la conception de sites et la maîtrise des commandes de base de HTML.

**Points clés :**

- Introduction, initiation aux pages Web.
- Aide à la création de pages Web, Dreamweaver.
- Dreamweaver avancé.

NB : les exercices seront réalisés à l'aide des documents de l'entreprise.

**Public / Pré-requis :**

Concepteur de pages Web, graphiste et service de communication d'entreprise.

**Validation :**

Attestation de formation.

**Durée :**

Module de 3 journées en initiation à Dreamweaver sur Mac ou sur PC, comprenant une sensibilisation à la réalisation des sites Web.

# VISUAL BASIC

**Objectifs pédagogiques :**

- Être capable de créer des programmes en langage Visual Basic.
- Application (VBA pour Excel).

**Points clés :**

- Visual Basic Application (VBA).
- Programmation Orientée Objet.
- La structure Object d'Excel.
- Les instructions de programmation.
- Les boîtes de dialogue.
- La boîte à outils.
- Les UserForm.
- Gestion des erreurs.
- Le débogage.

**Public / Pré-requis :**

Toute personne ayant de bonnes connaissances en Excel et désirant connaître la programmation VBA.

**Validation :**

Attestation de formation

**Durée :**

3 jours.

# ADOBE INDESIGN INITIATION

## Objectif pédagogique :

- Maîtriser les techniques de base de Publication Assistée sur Ordinateur (PAO).

## Points clés :

- Introduction à la PAO.
- Méthodologie de la mise en page.
- La typographie.
- Particularités de InDesign.
- Réaliser la mise en page.
- Outils particuliers.
- Impression des résultats.

## Public / Pré-requis :

Équipe chargée de la communication écrite en entreprise, de l'animation des ventes, secrétariat en bureautique intégrée, rédacteur concepteur de manuels techniques et pédagogiques. Connaître l'environnement Macintosh ou Windows sur PC, une bonne pratique d'un traitement de textes et d'une application graphique est souhaitée.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# ADOBE INDESIGN PERFECTIONNEMENT

## Objectif pédagogique :

- Maîtriser les techniques de Publication Assistée sur Ordinateur (PAO).

## Points clés :

- Particularités de InDesign.
- Outils particuliers.
- Préparation du document pour l'exportation en Postscript.
- Réalisation concrète de divers documents de l'entreprise.

## Public / Pré-requis :

Équipe chargée de la communication écrite en entreprise, de l'animation des ventes, secrétariat en bureautique intégrée, rédacteur concepteur de manuels techniques et pédagogiques, connaissant les outils de base de InDesign.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# ADOBE ILLUSTRATOR SUR MAC OU SUR PC

## Objectif pédagogique :

- Maîtriser un outil infographique de type vectoriel.

## Points clés :

- Les particularités d'illustrator :
  - > La page Illustrator.
  - > Les objets graphiques standards.
  - > Les courbes de Bézier.
- Les modifications.
- Les textes.
- Les couleurs ou niveaux de gris.
- Les effets spéciaux.
- Exporter / importer des fichiers.

## Public / Pré-requis :

Dessinateur, designer, illustrateur technique. Connaître l'environnement Mac OS ou Windows et la pratique d'un outil graphique est souhaitée.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

3 jours.

## LE TÉLÉPHONE : IMAGE ET OUTIL COMMERCIAL

### Objectifs pédagogiques :

- Améliorer le tissu relationnel dans chaque entretien téléphonique.
- Améliorer son approche face aux clients.
- Savoir utiliser les formules adaptées à chaque interlocuteur.
- Être plus efficace dans l'identification des besoins de l'interlocuteur.
- Mieux gérer les conflits, rassurer et convaincre.

### Points clés :

- L'attention d'écoute.
- Les particularités de la communication téléphonique.
- L'accueil.
- Bien s'exprimer.
- Le vocabulaire.
- La recherche des besoins.
- La demande de renseignements.
- Les objections au téléphone.
- Les mots pour convaincre.

### Public / Pré-requis :

Secrétaire, standardiste et hôte d'accueil utilisant le téléphone.

### Validation :

Attestation de formation.

### Durée :

2 jours.

## ASSISTANTE COMMERCIALE DÉVELOPPEZ VOS PERFORMANCES

### Objectifs pédagogiques :

- Améliorer et développer ses compétences commerciales pour être un relais efficace face aux interlocuteurs internes et externes.
- Bâtir les schémas d'appel téléphonique permettant de réaliser :
  - > Des relances d'affaires.
  - > Des relances clients.

### Points clés :

- Le fichier.
- Les segments de clientèle.
- L'analyse des résultats.
- Le rappel des techniques de télévente.
- Les plans de relance.

### Public / Pré-requis :

Assistante commerciale ou toute personne en relation avec la clientèle de l'entreprise.

### Validation :

Attestation de formation

### Durée :

2 jours.

# OPTIMISER UN FICHER CLIENTS

## Objectifs pédagogiques :

- Acquérir de l'autonomie pour gérer et suivre efficacement un portefeuille clients.
- Optimiser la gestion des affaires en conciliant qualité administrative et maîtrise des coûts.

## Points clés :

- Rappel des motivations et des besoins cachés.
- Prospection.
- Identification du client potentiel.
- Rassemblement des informations sur sa situation.
- Développement d'une stratégie pour l'entretien de vente.

## Public / Pré-requis :

Commercial.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

1 jour.

# PRÉPARATION DE VISITE POUR OPTIMISER LES RENDEZ-VOUS ET GÉRER LES OPPORTUNITÉS

## Objectifs pédagogiques :

- Préparer efficacement ses visites clients.
- Organiser son rendez-vous pour réaliser de la prospection ou du suivi de clientèle.

## Points clés :

- Rappel des motivations et des besoins cachés.
- Les fondamentaux de l'entretien de vente.
- La prospection commerciale.
- Le plan de vente terrain et plan de vente entretien physique.
- La découverte client.
- Le traitement de l'objection.

## Public / Pré-requis :

Commercial.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

1 jour.

# DÉVELOPPER SES APTITUDES À LA NÉGOCIATION COMMERCIALE

## Objectifs pédagogiques :

- Comprendre le concept de la négociation commerciale.
- Utiliser les techniques de conduite de négociation.
- Aboutir à un accord commercial gagnant / gagnant.
- Gagner en écoute et en professionnalisme en s'appuyant sur des bases solides.
- Apprendre à résister aux tentatives de déstabilisation.

## Points clés :

- La négociation commerciale.
- Compréhension des styles de communication acheteur / vendeur.
- Les techniques de la négociation commerciale.
- Le traitement technique des situations de blocage.
- La conclusion gagnant / gagnant.

## Public / Pré-requis :

Commercial, technico commercial.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# MIEUX CONNAÎTRE SES CLIENTS POUR MIEUX VENDRE

## Objectifs pédagogiques :

- Identifier le comportement de son client ainsi que ses motivations.
- Établir une relation facilitant l'échange.
- Être plus sûr de soi et exercer de l'influence sur son interlocuteur.
- Identifier les points de désaccord et savoir les traiter.
- Savoir réagir et s'adapter face aux situations délicates

## Points clés :

- Les différents styles de communication.
- Les facteurs de motivation.
- Les états comportementaux et leur fonctionnement mental.
- La stratégie à mettre en place.
- Les techniques pour déverrouiller une situation difficile.
- Comment être plus sûr de soi ?

## Public / Pré-requis :

Commercial débutant ou futur commercial.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# DÉVELOPPER SON COMPORTEMENT VENDEUR

## Objectifs pédagogiques :

- Améliorer son efficacité relationnelle en négociation.
- Savoir repérer les styles de comportement et de négociation de l'acheteur.
- Savoir adapter son comportement.

## Points clés :

- Les fondamentaux de l'entretien de vente.
- La découverte client.
- La proposition.
- Le traitement de l'objection.
- Le traitement des conditions de vente.
- La présentation des avantages techniques au client.
- La conclusion de la vente.

## Public / Pré-requis :

Commercial.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# PRATIQUE ET NÉGOCIATION DES ACHATS MODULE 1

## Objectifs pédagogiques :

- Apporter les techniques de base pour aborder le métier d'acheteur.
- Identifier les techniques pour sélectionner ses fournisseurs.
- Créer un fichier fournisseur.
- Analyser la tactique d'un vendeur.
- Connaître les principes de base des techniques d'achat.

## Points clés :

- La fonction achats dans l'entreprise.
- L'entretien d'achat.
- Les principes de la négociation.
- Les outils.

## Public / Pré-requis :

Toute personne ayant en charge les achats de produits ou services, de façon occasionnelle ou sans expérience dans le domaine des achats.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# PRATIQUE ET NÉGOCIATION DES ACHATS MODULE 2

## Objectifs pédagogiques :

- Apporter les méthodes et outils de négociation pour acheter au meilleur prix et négocier efficacement avec les fournisseurs existants ou nouveaux en fonction des priorités de l'entreprise.
- Être capable d'élaborer une stratégie d'achat, d'analyser la tactique d'un vendeur, de maîtriser les techniques de négociation propres à l'acte d'achat.

## Points clés :

- Rappel sur la préparation.
- La négociation.
- Les aides tactiques.

## Public / Pré-requis :

Toute personne ayant en charge dans son quotidien les achats de produits ou services.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# INITIATION À LA COMPTABILITÉ

## Objectifs pédagogiques :

- Connaître les principes et les méthodes comptables de bases en matière de comptabilité générale.
- Entraîner le personnel administratif et comptable aux écritures les plus courantes dans l'entreprise.

## Points clés :

- La technique comptable, son évolution.
- Les systèmes comptables.
- Les écritures comptables courantes.
- Aperçu des opérations de fin d'exercice.

## Public / Pré-requis :

Toute personne désirant s'initier à la technique comptable de base ou actualiser ses connaissances.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

6 jours.

# SE PERFECTIONNER EN COMPTABILITÉ

## Objectif pédagogique :

- Donner au participant les connaissances et savoir-faire lui permettant de maîtriser le processus conduisant à l'établissement du bilan et du compte de résultat en pratiquant les travaux de révision et de contrôle des comptes, l'enregistrement des opérations d'inventaire.

## Points clés :

- Rappel : opérations courantes et schémas d'imputation comptable.
- Les immobilisations.
- Les stocks et variations de stocks.
- Les principes liés à l'arrêté des comptes.
- La comptabilisation des opérations d'inventaire.
- Cas de synthèse.

## Public / Pré-requis :

Comptable, toute personne ayant en charge l'élaboration des situations comptables et des comptes annuels.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

5 jours.



# APPROFONDISSEMENT DES TECHNIQUES COMPTABLES

## Objectifs pédagogiques :

- Participer plus efficacement aux travaux de fin d'exercice.
- Souligner l'importance de la fiscalité.
- Aborder l'analyse des comptes de bilan et d'exploitation.

## Points clés :

- Révision du plan comptable – les écritures comptables.
- Notions de fiscalité appliquées à la comptabilité.
- Élaboration des balances à partir des écritures du Grand Livre.
- Établissement des documents de synthèses.
- Affectation de résultats.
- Analyse financière.

## Public / Pré-requis :

Dirigeant et cadre d'entreprise connaissant le fonctionnement du bilan et du compte de résultats.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

5 jours.

# LA COMPTABILITÉ ANALYTIQUE ET LE CONTRÔLE DE GESTION

## Objectifs pédagogiques :

- Acquérir les notions fondamentales de la comptabilité analytique et de la gestion budgétaire.
- Maîtriser les différents concepts de coûts.
- Connaître les différents outils comptables et budgétaires nécessaires à la mise en place d'un contrôle de gestion efficace.

## Points clés :

- Principes.
- Applications de base de la comptabilité analytique.
- Les différents concepts de coût.
- Le système budgétaire et le contrôle de gestion.

## Public / Pré-requis :

Personnel des services financiers et de gestion.  
Personnel des services comptables.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

5 jours.

# PRATIQUE DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE COMPTABILISER LES ÉCRITURES D'INVENTAIRE

## Objectif pédagogique :

- Être capable de réaliser :
  - > les travaux comptables de la clôture des comptes.
  - > Les amortissements.
  - > Les provisions.
  - > Le rattachement des produits et charges de la période.
  - > Les variations de stocks.
  - > La participation à l'impôt société.

## Points clés :

- Respecter les obligations légales concernant la clôture.
- Maîtriser les opérations d'inventaire des immobilisations incorporelles, corporelles et financières.
- Déterminer, comptabiliser et régulariser les provisions.
- Pratiquer les écritures de régularisation des produits et des charges.
- Comptabiliser les opérations liées aux résultats.
- Réaliser des situations comptables intermédiaires.

## Public / Pré-requis :

Comptable, employé comptable, collaborateur des services comptables et financiers, comptable unique.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# PRATIQUE DE LA COMPTABILITÉ FOURNISSEURS

## Objectif pédagogique :

- Acquérir les bases comptables et juridiques indispensables au suivi des comptes fournisseurs.

## Points clés :

- Les fournisseurs dans le plan comptable.
- Le fonctionnement des comptes (notion de débit et de crédit).
- Le principe de la partie double.
- Les comptes de charges correspondant aux différents types d'achat et charge.
- La comptabilisation des opérations liées aux comptes «fournisseurs».
- La TVA (comptabilisation et déductibilité).
- Le suivi des comptes «fournisseurs».
- Les écritures d'inventaire procédure et comptabilisation.

## Public / Pré-requis :

Personnel des services comptables désirant approfondir ses connaissances en comptabilité fournisseurs.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# PRATIQUE DE LA COMPTABILITÉ CLIENT

## Objectifs pédagogiques :

- Acquérir les bases comptables et juridiques indispensables au suivi des comptes.
- Approfondir la connaissance du client en étroite collaboration avec les commerciaux.
- Maîtriser la notion de risque, anticiper les retards de paiements.

## Points clés :

- Les clients dans le plan comptable.
- Les différentes opérations sur marchandises.
- La comptabilisation des opérations liées aux Comptes Clients (avec établissement d'un plan comptable auxiliaire).
- La TVA (Obligation de déclaration, comptabilisation).
- Les écritures d'inventaire, procédures et comptabilisation des créances douteuses, produits constatés d'avance.
- L'analyse du chiffre d'affaires (avec les services financiers et commerciaux).

## Public / Pré-requis :

Personnel des services comptables désirant approfondir ses connaissances en comptabilité client.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# LA COMPTABILITÉ DES ASSOCIATIONS

## Objectif pédagogique :

- Tenir correctement la comptabilité des associations, connaître et appliquer les nouvelles dispositions des lois de 1998 et 2001.

## Points clés :

- Les obligations comptables des associations.
- La mise en œuvre de la comptabilité.
- La fiscalité.

## Public / Pré-requis :

Personne chargée de la tenue de la comptabilité, membre de l'association.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

## LA PRATIQUE DE LA TVA

### Objectifs pédagogiques :

- Donner au participant les connaissances lui permettant de maîtriser les différents aspects de la TVA.
- Développer ses connaissances dans le domaine et savoir établir une déclaration de TVA.

### Points clés :

- Les champs d'application.
- La territorialité.
- Les bases d'imposition.
- Le fait générateur et l'exigibilité.
- La déductibilité de la TVA.
- Le remboursement du crédit de TVA.
- Les obligations des redevables.
- La déclaration de TVA.

### Public / Pré-requis :

Personne souhaitant perfectionner ses connaissances dans le domaine de la TVA et des déclarations de TVA.

### Validation :

Attestation de formation.

### Durée :

1 jour.

## PRATIQUE DE LA COMPTABILITÉ DES IMMOBILISATIONS

### Objectifs pédagogiques :

- Déterminer le coût d'acquisition des immobilisations.
- Mettre en œuvre de l'approche par composants.
- Calculer et comptabiliser les amortissements.
- Identifier et traiter les pertes de valeur.
- Traiter la fiscalité relative aux immobilisations.

### Points clés :

- Connaître la réglementation comptable et fiscale des immobilisations.
- Comptabiliser les acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles.
- Constaté les amortissements.
- Évaluer et enregistrer les pertes de valeurs des actifs.
- Traiter les sorties d'immobilisations.
- Traiter la fiscalité liée aux immobilisations.

### Public / Pré-requis :

Comptable, collaborateur des services comptables et financiers, comptable unique.

### Validation :

Attestation de formation.

### Durée :

2 jours.

# SAVOIR LIRE UN BILAN ET UN COMPTE DE RÉSULTAT

## Objectifs pédagogiques :

- Lire les principaux documents financiers.
- Interpréter les données inscrites dans les comptes.
- Réaliser un diagnostic succinct, mais pertinent, à partir des états financiers de base.

## Points clés :

- Comprendre la logique comptable.
- Comprendre la logique de l'analyse financière.
- S'entraîner à reconstituer un bilan et un compte de résultat à partir des soldes des comptes.

## Public / Pré-requis :

Responsable de département, d'activité, de service, chef de projet, cadre récemment nommé responsable d'unité ou de centre de profit.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# LES IMPAYÉS LES MOYENS DE PREVENTION

## Objectif pédagogique :

- Acquérir des connaissances juridiques et mettre en place des moyens préventifs utiles au recouvrement des impayés.

## Points clés :

- Comment procéder soi-même au recouvrement des impayés ?
- L'entreprise face au débiteur défaillant – règlement judiciaire liquidation des biens.
- Les moyens de se garantir contre la défaillance du débiteur.
- Les moyens préventifs pour éviter les créances impayées.
- L'organisation du service client.

## Public / Pré-requis :

Toute personne ayant en charge le recouvrement des impayés.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# RECOUVREMENT DES IMPAYÉS

## Objectifs pédagogiques :

- Organiser l'action de relance téléphonique des clients en retard de règlement.
- Préparer les éléments nécessaires.
- Maîtriser les techniques de traitement des objections.

## Points clés :

- La relance des impayés : une nécessité
- La préparation de la relance.
- Connaître les outils et les méthodes de base pour optimiser la relance des impayés.
- L'entretien de relance téléphonique.
- Le suivi de l'action.

## Public / Pré-requis :

Toute personne ayant en charge la relance des règlements et des impayés par téléphone.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

## RÉDACTION D'ÉCRITS PROFESSIONNELS

### Objectifs pédagogiques :

- Développer des compétences rédactionnelles.
- Rédiger avec efficacité.
- Maîtriser la rédaction des écrits utilisés en entreprise : lettres professionnelles, notes de service, compte-rendus.

### Points clés :

- Véritable image de marque de l'entreprise, tout écrit professionnel doit être parfaitement rédigé et orthographié. Quelques révisions de français sont indispensables.
- Identifier la situation de communication.
- Améliorer son style.
- Rendre compte.

### Public / Pré-requis :

Toute personne amenée à rédiger des écrits professionnels.  
Parfaite maîtrise de la langue française, à l'écrit et à l'oral.

### Validation :

Attestation de formation.

### Durée :

2 jours.

## OPTIMISER LA QUALITÉ DE SES ÉCRITS MAÎTRISE DE L'ORTHOGRAPHE ET DE LA GRAMMAIRE

### Objectifs pédagogiques :

- Revoir les règles fondamentales de grammaire et d'orthographe.
- Rédiger avec davantage de confiance et de facilité les écrits professionnels.
- Acquérir des automatismes orthographiques et grammaticaux.

### Points clés :

- Déjouer les pièges de la langue française.
- Rappel des principales règles grammaticales.
- Enrichir son vocabulaire.
- Écrire pour être lu et compris.

### Public / Pré-requis :

Toute personne amenée à transmettre des informations écrites  
et qui souhaite acquérir une bonne maîtrise de l'orthographe et de la grammaire.

### Validation :

Attestation de formation.

### Durée :

2 jours.

# PRISE DE NOTES ET COMPTE-RENDU

## Objectif pédagogique :

- Donner au participant les connaissances et savoir-faire lui permettant d'acquérir une méthode de prise de notes «active», noter l'essentiel des messages oraux (lettres, comptes-rendus, procès-verbaux), grâce à l'utilisation de mots clés, de grilles, de tableaux, de schémas, de symboles et d'améliorer son efficacité dans la rédaction des documents écrits issus des notes prises.

## Points clés :

- Le repérage des difficultés d'une prise de notes.
- La prise de notes efficace : ses techniques.
- La restitution des notes prises : trier, organiser, rédiger.

## Public / Pré-requis :

Toute personne chargée de la prise de notes d'informations et de la rédaction de comptes-rendus, de procès-verbaux.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

1 jour.

# RÉDIGER DES MAILINGS

## Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser les principes de construction et de réalisation du mailing.
- Valoriser son mailing.

## Points clés :

- Les conditions de succès d'un mailing.
- Le fichier.
- Les règles de construction du mailing.
- Le message par rapport à l'offre.

## Public / Pré-requis :

Assistante ou toute personne ayant en charge la rédaction du mailing.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

1 jour.

# PRATIQUE DE LA LÉGISLATION SOCIALE

## Objectifs pédagogiques :

- Apporter au participant les connaissances lui permettant d'être un interlocuteur valable parce qu'informé des droits et devoirs de chacun.
- Connaître la succession des obligations à remplir pour un salarié de son embauche à son départ.
- Découvrir de manière concise les différentes procédures juridiques nécessaires à la gestion administrative du personnel.

## Points clés :

- Sources du droit du travail.
- L'embauche et le contrat de travail.
- L'administration du personnel.
- Principes d'animation de la méthode.
- Suspension et rupture du contrat de travail.
- La tenue d'un tableau de bord.

## Public / Pré-requis :

Cadre, responsable administratif, assistante, membre du service du personnel.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

5 jours.

# PRATIQUE DE LA PAIE

## Objectif pédagogique :

- Rendre le participant capable de calculer une paie grâce à l'acquisition des techniques et des fondements pratiques et juridiques.

## Points clés :

- La paie et la réglementation du travail.
- L'impact des nouvelles dispositions légales et réglementaires.
- La paie et les NTIC.
- Les retenues du bulletin de paie.
- La paie lors des situations délicates : suspension du contrat.
- La rupture du contrat de travail.
- Les états et documents de paie.
- L'utilisation de Ciel Paie.

## Public / Pré-requis :

Toute personne ayant en charge la réalisation d'un bulletin de paie, responsable administratif, assistante paie ou ressources humaines.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

3 jours.



# ORGANISATION DU COMITÉ D'ENTREPRISE

## Objectif pédagogique :

- Connaître et comprendre le fonctionnement, les attributions et les obligations du comité d'entreprise.

## Points clés :

- À quoi sert un comité d'entreprise ?
- Les pouvoirs du comité.
- Les moyens des membres du comité.
- L'obligation mensuelle de réunion.
- Les sujets à mettre à l'ordre du jour.
- Les sujets particuliers.
- Les obligations du comité.
- La première réunion du comité d'entreprise.
- Le rôle du Président, secrétaire et trésorier du CE.
- Le règlement intérieur du CE.
- Les commissions du CE.
- La comptabilité du comité d'entreprise.

## Public / Pré-requis :

Membre du comité d'entreprise titulaire ou suppléant.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

3 jours.

# FORMATION DES DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL

## Objectif pédagogique :

- Prendre pleinement conscience de son rôle de représentation des salariés concernant leur demande, les informations multiples et les aspects économiques.

## Points clés :

- Le cadre réglementaire.
- Les relations délégués du personnel-salariés.
- Les relations délégués du personnel-direction.
- L'organisation et le déroulement d'une rencontre.

## Public / Pré-requis :

Délégué du personnel.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

1 jour.

# ORGANISATION DES ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES

**Objectif pédagogique :**

- Garantir le bon déroulement des élections.

**Points clés :**

- L'obligation de lancer des élections.
- La préparation des élections.
- L'organisation matérielle du vote.
- Le déroulement du vote.

**Public / Pré-requis :**

RRH, Assistant(e) RH.

**Validation :**

Attestation de formation.

**Durée :**

1 jour.

# PRÉPARATION À LA RETRAITE DROITS ET DÉMARCHES

**Objectifs pédagogiques :**

- Connaître les processus administratifs du départ à la retraite.
- Recueillir les informations nécessaires pour gérer et adapter son patrimoine.

**Points clés :**

- Constitution d'une boîte à outils administratifs.
- Identifier les enjeux patrimoniaux.
- Connaître les différentes ressources d'informations complémentaires à disposition des salariés.

**Public / Pré-requis :**

Toute personne partant à la retraite.

**Validation :**

Attestation de formation.

**Durée :**

1 jour.

# SAVOIR MENER UN ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

## Objectif pédagogique :

- Permettre au participant en situation d'évaluation de :
  - > Mieux se situer.
  - > Définir ses besoins en accord avec la politique de l'entreprise ou du service.
  - > Faciliter le dialogue avec le candidat.
  - > Structurer son entretien.
  - > Savoir poser les bonnes questions.
  - > Observer le comportement de son interlocuteur.

## Points clés :

- L'analyse du poste.
- L'appréciation du candidat.
- L'accueil.
- L'écoute.
- Le déroulement de l'entretien.
- La sélection et le suivi des candidatures.
- La préparation de l'entretien.

## Public / Pré-requis :

Responsable de recrutement, responsable RH.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# SAVOIR MENER UN ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

## Objectifs pédagogiques :

- Donner au participant les connaissances et savoir-faire lui permettant de mieux se situer.
- Définir ses besoins en accord avec la politique de l'entreprise ou du service.
- Faciliter le dialogue avec le recruté ou l'évalué.
- Structurer son entretien, savoir poser les bonnes questions.
- Observer le comportement de son interlocuteur.
- Définir des objectifs annuels.

## Points clés :

- L'historique de l'appréciation.
- La préparation de l'entretien.
- L'appréciation.
- L'écoute.
- La planification des décisions.

## Public / Pré-requis :

Responsable RH, agent de maîtrise.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# SAVOIR MENER UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION DE COMPÉTENCES

## Objectifs pédagogiques :

- Mieux se situer.
- Définir les besoins en accord avec la politique de l'entreprise ou du service.
- Faciliter le dialogue avec l'évalué.
- Structurer son entretien.
- Savoir poser les bonnes questions.
- Observer le comportemental de son interlocuteur.
- Évaluer les compétences de ses collaborateurs avec méthode.
- Guider les actions à mettre en œuvre.

## Points clés :

- L'analyse du poste.
- La préparation de l'entretien.
- L'accueil.
- La fixation des objectifs.
- La planification des objectifs.
- L'évaluation des compétences.
- L'orientation de carrière.

## Public / Pré-requis :

Tout public.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# SAVOIR MENER L'ENTRETIEN DE SECONDE PARTIE DE CARRIÈRE

## Objectifs pédagogiques :

- Comprendre le contexte et l'enjeu de l'entretien de seconde partie de carrière.
- Connaître l'obligation légale de ces entretiens.
- Identifier les étapes de l'entretien de seconde partie de carrière et de bilan d'étape.
- Repérer les spécificités des seniors.
- S'entraîner à la conduite d'un entretien de seconde partie de carrière.

## Points clés :

- Définir le cadre de la mise en place des entretiens de seconde partie de carrière.
- Repérer les grandes étapes de l'entretien de seconde partie de carrière.
- Identifier les spécificités des seniors.
- Maîtriser les techniques de base de la conduite de l'entretien.
- S'entraîner activement à conduire ces entretiens.
- Vendre la démarche auprès des intéressés, de la hiérarchie, des partenaires sociaux.

## Public / Pré-requis :

Toute personne amenée à conduire des entretiens de bilan d'étape professionnelle et de seconde partie de carrière.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# ÉLABORATION DU PLAN DE FORMATION

## Objectifs pédagogiques :

- Identifier les besoins en fonction.
- Élaborer le plan de formation.
- Fixer les priorités.
- Établir un budget.
- Mettre en place des indicateurs de suivi de réalisation du plan.

## Points clés :

- Identifier les dispositifs d'accès à la formation et de financement.
- Élaborer le projet de plan de formation.
- Consulter le comité d'entreprise.
- Préparer la mise en œuvre du plan de formation.
- Mettre en place des indicateurs de suivi de réalisation du plan.

## Public / Pré-requis :

Tout collaborateur ayant à mettre en place le plan de formation.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# LA GESTION DE LA FORMATION

## Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser la législation formation.
- Optimiser le budget formation.
- Assurer un suivi administratif opérationnel.

## Points clés :

- Le cadre juridique de la formation professionnelle continue.
- Les différentes modalités d'accès à la formation.
- L'élaboration du plan de formation.
- La préparation des déclarations fiscales.

## Public / Pré-requis :

Toute personne chargée de la gestion de la formation continue, responsable formation, consultant formation.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.

# TECHNIQUE DE CONDUITE DE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

## Objectifs pédagogiques :

- Être capable de conduire des entretiens individuels avec ses collaborateurs et sa hiérarchie.
- Gagner en fluidité relationnelle pour plus de performances.

## Points clés :

- Différencier les différents types d'entretien.
- Mener l'entretien professionnel.
- Rendre l'entretien professionnel gagnant / gagnant.

## Public / Pré-requis :

Responsable d'équipe, manager responsable de service, responsable de projet.

## Validation :

Attestation de formation.

## Durée :

2 jours.