

ADMINISTRATIF ET BUREAUTIQUE

- [Les bases de l'informatique](#)
- [Les bases de Word](#)
- [Perfectionnement Word](#)
- [Les bases Excel](#)
- [Perfectionnement Excel](#)
- [Les bases de la paie](#)
- [Les bases de la comptabilité](#)
- [La gestion administrative des associations](#)
- [La révision des comptes](#)
- [La gestion de la relation client](#)

Administratif bureautique

LES BASES DE L'INFORMATIQUE

OPCO

 21 heures (3 jours)

 1 participants min - 10 max

Cette formation permettra aux participants d'**acquérir les bases nécessaires pour utiliser un ordinateur et les outils bureautiques de manière efficace**. Ils seront également en **mesure de naviguer sur internet et de communiquer de manière numérique**.

Objectifs de la formation

- Acquérir les connaissances et compétences de base en informatique
- Maîtriser l'utilisation d'un ordinateur et des logiciels bureautiques
- Naviguer sur internet et utiliser les outils de communication numérique
- Développer une culture numérique et comprendre les enjeux du numérique

Modalités pédagogiques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Docs de formation projetés/ partagés
- Ressources en ligne
- Exposés théoriques
- Cas pratiques

Programme

Evaluation des perceptions, connaissances des stagiaires sur la plateforme E-learning, DIGIFORMA ou en formation.

Pendant la formation :

Découverte de l'ordinateur

- Le matériel informatique: composants, périphériques
- Les systèmes d'exploitation: Windows, MacOS, Linux
- L'interface utilisateur: bureau, menus, icônes
- Gestion des fichiers et dossiers
- La sécurité informatique: antivirus, mots de passe

Culture numérique

- Les fondamentaux du numérique : histoire, vocabulaire
- Les enjeux du numérique : société, économie, éthique
- L'impact du numérique sur le travail et la vie quotidienne

Outils bureautiques

- Traitement de texte: Word, OpenOffice Writer
- Tableur : Excel, OpenOffice Calc
- Présentation : PowerPoint, OpenOffice
- Messagerie : Outlook, Thunderbird
- Internet : navigation, recherche d'informations

Communication numérique

Les réseaux sociaux : Facebook, Twitter, LinkedIn

La communication collaborative : Google Suite, Microsoft Teams

Le cloud computing : Dropbox, Google Drive

Retour d'expériences

Suivi et évaluation

- Questionnaire à chaud
- Quiz évaluation des compétences
- Questionnaire de satisfaction de fin formation
- Certificat de réalisation
- Attestation de compétences

Émargements : feuille de présence **Lieu :** en entreprise **Dates :** à définir **Inscription :** toute l'année

Devis et renseignements : G.GAUVIN : 0692 82 38 86 - E.RIVIERE : 0692 70 89 79 - iconcept.f@gmail.com



Nous consulter



Professionnel de l'aide à la personne
Accessible PSH



Aucun prérequis



Formateur expert

LES BASES DE WORD



14 heures (2 jours)



1 participant min / 5 participants max

Word est un **outil simple d'utilisation, incontournable et efficace** pour le traitement de vos textes et documents. Cependant, la maîtrise de l'outil demande d'acquérir quelques notions de bases.

Objectifs de la formation

- Acquérir les bases du traitement de texte
- Acquérir les bases pour la mise en forme d'un document
- Savoir construire un document/rapport

Modalités pédagogiques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Docs de formation projetés
- Ressources en ligne
- Exposés théoriques
- Études de cas concrets/Quiz

Programme

Évaluation des perceptions, connaissances des stagiaires sur la plateforme E-learning, DIGIFORMA ou lors de la première séance.

Pendant la formation :

Acquérir les bases

- Se repérer dans l'écran : ruban, barre d'état

Créer un document

- La mise en forme les caractères : police, taille, couleur et styles, interlignes, espaces, retraits, puces, numéros
- Savoir encadrer un titre
- Appliquer, modifier de styles, copier la mise en forme
- Savoir utiliser le correcteur orthographique
- Créer des paragraphes, notion d'alignements
- Insérer un tableau : créer et positionner / ajout et suppression de lignes
- Présentation, insertion et modification des objets de base (formes, images, ...)
- Gestion des en-têtes et des pieds de page
- Utilisation des différents « Sauts » (page, section, ...)
- Prévisualiser et imprimer un document

Modifier un document

- Modifier ponctuellement un document
- Afficher et masquer les marques de mise en forme
- Supprimer, déplacer, recopier du texte
- Corriger un texte : orthographe et synonymes
- Convertir un document en PDF

Concevoir une note, un courrier Positionner l'adresse

- Présenter le corps du texte
- Mise en page et impression

Construire un document de type rapport/bilan

- Définir le titre, le style, les couleurs et les polices
- Ajouter la page de garde
- Insérer le sommaire, la table des matières

Retour d'expériences

Suivi et évaluation

- Questionnaire à chaud
- Quiz évaluation des compétences
- Questionnaire de satisfaction de fin formation
- Certificat de réalisation
- Attestation de compétences

Émargements : feuille de présence

Lieu : en entreprise

Dates : à définir

Inscription : toute l'année

Devis et renseignements : G.GAUVIN : 0692 82 38 86 - E.RIVIERE : 0692 70 89 79 - iconcept.f@gmail.com



Nous consulter



Professionnel de l'aide à la
personne
Accessible PSH



Aucun prérequis



Formateur expert

Administratif bureautique

PERFECTIONNEMENT WORD

OPCO



28 heures (4 jours)



1 participant min / 5 participants max

Ce programme de formation vous permettra de **développer vos compétences sur Word et de gagner en efficacité dans la création de documents professionnels**. Vous découvrirez les fonctions avancées du logiciel et apprendrez à les utiliser pour créer des documents de qualité.

Objectifs de la formation

- Maîtriser les fonctions avancées de Word pour créer des documents professionnels et élaborés
- Gagner en efficacité et en productivité dans la création et la gestion de documents
- Découvrir des astuces et des techniques pour optimiser la mise en forme et le contenu de vos documents

Modalités pédagogiques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Docs de formation projetés
- Ressources en ligne
- Exposés théoriques
- Études de cas concrets/Quiz

Programme

Évaluation des perceptions, connaissances des stagiaires sur la plateforme E-learning, DIGIFORMA ou lors de la première séance.

Pendant la formation :

Révision des fonctions de base

- Mise en forme du texte (caractères, paragraphes, styles)
- Insertion d'images et d'objets
- Création de tableaux
- Sauts de page et de section

Fonctionnalités avancées de mise en forme

- Styles personnalisés
- Numérotation et puces automatiques
- Bordures et trames
- Lettrines et en-têtes

Gestion des longs documents

- Plantillas et documents maîtres
- Tableaux des matières et index
- Références croisées
- Formulaires

Fonctionnalités avancées de traitement de texte

- Publipostage
- Fusion de documents
- Champs et formulaires
- Enregistrement de macros

Astuces et techniques pour optimiser vos documents

- Utilisation des raccourcis clavier
- Personnalisation de l'interface
- Collaboration en ligne
- Conseils de sécurité

Retour d'expériences

Suivi et évaluation

- Questionnaire à chaud
- Quiz évaluation des compétences
- Questionnaire de satisfaction de fin formation
- Certificat de réalisation
- Attestation de compétences

Émargements : feuille de présence **Lieu :** en entreprise **Dates :** à définir **Inscription :** toute l'année

Devis et renseignements : G.GAUVIN : 0692 82 38 86 - E.RIVIERE : 0692 70 89 79 - iconcept.f@gmail.com



Nous consulter



Professionnel de l'aide à la
personne
Accessible PSH



Aucun prérequis



Formateur expert

Administratif bureautique

LES BASES D'EXCEL

OPCO

 14 heures (2 jours)

 1 participant min / 5 max

L'utilisation d'un tableur est courante dans la gestion d'une entreprise ou d'une association. Cette formation vous permettra d'appréhender les fonctions essentielles à l'utilisation de l'outil excel.

Objectifs de la formation

- Comprendre le fonctionnement d'un tableur
- Réaliser un tableau avec des formules de bases
- Réaliser un graphique

Modalités pédagogiques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Docs de formation projetés
- Ressources en ligne
- Exposés théoriques
- Études de cas concrets/Quiz

Programme

En amont de la formation : évaluation des perceptions, connaissances des stagiaires sur la plateforme E-learning, DIGIFORMA ou lors de la première séance.

Jour 1 :

Comprendre l'interface du logiciel Excel :

- Mettre en forme les caractères (police, taille, couleur et styles)
- Appliquer des formats aux nombres (monétaire, pourcentage, dates, milliers)
- Changer la hauteur des lignes et la largeur des colonnes
- Changer l'alignement du contenu des cellules
- Dupliquer la mise en forme et appliquer la mise en forme automatique
- Mettre en place des bordures et trames aux cellules
- Fusionner des cellules
- Faire la mise en page du document et lancer l'impression
- Prévisualiser et imprimer des feuilles de calcul et des classeurs
- Changer l'orientation des pages et l'échelle d'impression
- Définir les marges, centrer le tableau dans la page
- Créer et effacer une zone d'impression
- Mettre apparaître des en-têtes et des pieds de page

Jour 2 :

Réaliser un tableau avec des formules de base, réaliser un graphique :

- Insérer, supprimer, masquer et afficher des lignes et des colonnes
- Figurer et libérer des lignes et des colonnes
- Renommer une feuille de calcul, insérer et supprimer des feuilles de calcul
- Entrer une formule dans une cellule et utiliser les différentes formules, modifier une formule
- Utiliser le bouton Somme automatique
- Réaliser un graphique à partir de données
- Prévisualiser et imprimer un graphique
- Modifier un graphique

Suivi et évaluation

- Questionnaire à chaud
- Quiz évaluation des compétences
- Questionnaire de satisfaction de fin formation
- Certificat de réalisation
- Attestation de compétences

Émargements : feuille de présence **Lieu :** en entreprise **Dates :** à définir **Inscription :** toute l'année

Devis et renseignements : G.GAUVIN : 0692 82 38 86 - E.RIVIERE : 0692 70 89 79 - iconcept.f@gmail.com



Nous consulter



Professionnel de l'aide à la
personne
Accessible PSH



Aucun prérequis



Formateur expert

PERFECTIONNEMENT EXCEL



28 heures (4 jours)



1 participant min / 5 max

Avec cette formation vous **apprendrez à exploiter des données, réaliser des calculs et des analyses dynamiques**. Vous verrez comment réaliser des simulations, mettre en valeur les données et automatiser vos tâches les plus courantes..

Objectifs de la formation

- Créer des formules de calcul évoluées
- Mettre en relation des données issues de plusieurs sources
- Analyser des données avec les Tableaux et Graphiques Croisés Dynamiques
- Réaliser des simulations interactives
- Créer des graphiques avancés
- Mettre en œuvre des macro-commandes pour automatiser certaines tâches

Modalités pédagogiques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Docs de formation projetés
- Ressources en ligne
- Exposés théoriques
- Études de cas concrets/Quiz

Programme

Évaluation des perceptions, connaissances des stagiaires sur la plateforme E-learning, DIGIFORMA ou lors de la première séance.

Pendant la formation :

Maîtriser les calculs : formules et fonctions

- Rappel des références absolues/relatives et des formules de base.
- Découvrir les fonctions statistiques : MOYENNE, MAX...
- Utiliser les formules conditionnelles : SI, OU...
- Effectuer un audit de formules et corriger les erreurs : #NOM?, #DIV/0!...
- Utiliser les fonctions avancées : RECHERCHEV...

Travaux pratiques : Utiliser des fonctions dans des tableaux.

Manier les outils d'aide à la décision

- Maîtriser les valeurs-cibles et le Solveur.
- Utiliser le gestionnaire de scénario.
- Gérer les tables de données.

Travaux pratiques : Mettre en œuvre des simulations à plusieurs variables.

Se connecter à des données externes

- Consolider des données.
- Importer des données.
- Utiliser des modèles de données pour les Tableaux Croisés Dynamiques.

Travaux pratiques : Utiliser des données externes et un modèle de données.

Analyser des données et créer des Tableaux Croisés Dynamiques

- Normaliser des listes en vue d'une analyse.
- Créer des Tableaux Croisés Dynamiques (TCD) avec calculs et regroupements personnalisés.
- Concevoir des TCD construits sur plusieurs pages ou avec un modèle de données.
- Maîtriser les outils d'explorations interactives.
- Utiliser les indicateurs de performance.

Travaux pratiques : Analyser des données sur plusieurs axes avec les TCD.

- Construire des graphiques
- Choisir un type de graphique.
- Créer des graphiques à deux axes et des graphiques combinés.
- Concevoir des graphiques spécifiques.
- Intégrer des courbes de tendance, Sparkline et prévisions.

Travaux pratiques : Créer des graphiques élaborés.

- Maîtriser les outils de contrôle, de partage et de protection
- Insérer des contrôles et des critères de validation élaborés.
- Protéger les cellules, une feuille et un classeur.
- Partager un classeur, le visualiser via un navigateur.

Travaux pratiques

- Réaliser un formulaire interactif. Utiliser un classeur partagé.
- Utiliser les macro-commandes
- Définir et enregistrer des macro-commandes
- Affecter et personnaliser des macro-commandes.
- Gérer un classeur de macro-commandes personnelles.
- Découvrir le Visual Basic for Applications (VBA) et créer une fonction simple.

Travaux pratiques : Mettre en œuvre des macros.

Suivi et évaluation

- Questionnaire à chaud
- Quiz évaluation des compétences
- Questionnaire de satisfaction de fin formation
- Certificat de réalisation
- Attestation de compétences

Émargements : feuille de présence **Lieu :** en entreprise **Dates :** à définir **Inscription :** toute l'année

Devis et renseignements : G.GAUVIN : 0692 82 38 86 - E.RIVIERE : 0692 70 89 79 - iconcept.f@gmail.com



Nous consulter



Professionnel de l'aide à la
personne
Accessible PSH



Aucun prérequis



Formateur expert

2,937.31	1,083.60	9,616.87	2,315.36	9,747.50	8,844.56
8,826.47	7,149.44	2,883.43	8,297.27	6,116.75	6,116.75
7,095.40	6,255.09	4,253.44	1,103.21	5,299.56	12,95.40
4,230.50	2,232.80	6,195.07	7,937.50	17.31	3,021.11
5,542.51	9,137.41	7,472.50	4,193.23	8,253.60	3,025.00
9,162.20	8,096.01	8,961.98	2,232.80	3,456.12	6,447.28
3,456.12	7,419.90	7,574.50	2,912.50	7,365.77	7,021.27
6,199.56	9,541.50	2,232.80	3,021.66	2,232.80	9,162.20
4,634.10	6,199.51	4,903.45	5,524.92	8,297.27	2,232.89
1,628.22	4,253.11	6,359.06	6,004.76	1,043.33	1,747.13
7,365.77	7,552.33	9,811.78	1,587.83	9,337.50	6,205.27
3,844.56	5,021.27	3,599.20	3,382.90	6,255.09	8,120.10
6,167.28	1,554.35	1,300.44	2,312.56	4,115.13	4,553.00
8,110.65	3,108.94	4,173.65	9,219.34	8,110.65	2,140.00
			7,600.25	2,283.15	1,500.00

Administratif bureautique

LES BASES DE LA PAIE

OPCO

 14 heures (2 jours)

 1 participant min - 10 max

Ce programme est conçu pour vous fournir les connaissances et les compétences nécessaires pour établir des bulletins de paie simples et précis.

Objectifs de la formation

- Acquérir les connaissances fondamentales en matière de paie
- Maîtriser les techniques de calcul du salaire et des cotisations sociales
- Être capable d'établir un bulletin de paie simple

Modalités pédagogiques

- Expositive
- Expérientielle
- Cas pratiques

Programme

Évaluation des perceptions, connaissances des stagiaires sur la plateforme E-learning, DIGIFORMA ou lors de la première séance.

Pendant la formation :

Le cadre juridique de la paie

- Les sources du droit de la paie
- La convention collective applicable
- Le contrat de travail

Les composantes de la rémunération et le calcul du salaire net

- Le salaire de base
- Les primes et indemnités
- Les avantages en nature
- Les cotisations et les contributions sociales
- L'impôt sur le revenu

Le bulletin de paie

- Les mentions obligatoires ; interdites
- Les différents types de bulletins de paie
- Les absences, les congés payés ; maladie

La gestion des anomalies de paie

- Les erreurs de saisie ; de calcul
- Les régularisations

Les fins de contrat:

- Le solde de tout compte
- Les indemnités de licenciement

Les outils de la paie

- Les logiciels de paie
- Les conventions collectives électroniques
- Les sites internet d'information

Mise en pratique :

- Etablir un bulletin de paie simple

Retour d'expériences

Suivi et évaluation

- Questionnaire à chaud
- Quiz évaluation des compétences
- Questionnaire de satisfaction de fin formation
- Certificat de réalisation
- Attestation de compétences

Émargements : feuille de présence **Lieu :** en entreprise **Dates :** à définir **Inscription :** toute l'année

Devis et renseignements : G.GAUVIN : 0692 82 38 86 - E.RIVIERE : 0692 70 89 79 - iconcept.f@gmail.com



Nous consulter



Professionnel de l'aide à la personne
Accessible PSH



Aucun prérequis



Formateur expert

Administratif bureautique

LES BASES DE LA COMPTABILITÉ

OPCO

 28 heures (4 jours)

 1 participant min - 10 max

Cette formation vous offre l'opportunité d'**acquérir ou de réexaminer les principes fondamentaux de la comptabilité**, renforçant ainsi votre productivité et votre efficacité tout en apportant une signification accrue à vos activités comptables. Pour évoluer dans les métiers de la comptabilité, une maîtrise parfaite des bases techniques est essentielle : du bilan au compte de résultat, du plan de comptes à la compréhension des notions de débit et de crédit, ainsi que des divers documents comptables.

Objectifs de la formation

- Acquérir les règles de base de la comptabilité de l'entreprise et développer une « logique comptable »
- Établir les opérations de base de la comptabilité courante

Modalités pédagogiques

- Expositive
- Expérientielle
- Cas pratiques

Programme

Évaluation des perceptions, connaissances des stagiaires sur la plateforme E-learning, DIGIFORMA.

Pendant la formation :

L'organisation comptable de l'entreprise :

- Le classement, les différents supports comptables ou Le rôle des différents intervenants en comptabilité

Initiation aux bases de la comptabilité. Plan comptable et principes comptables :

- Les différentes pièces et documents comptables à traiter au quotidien
- Notion de la partie double, de débit / crédit
- Les comptes de charges et de produits
- La saisie comptable. Achats – Ventes – Avoirs
- La saisie des règlements et des encaissements
- Comprendre le fonctionnement de la TVA et sa comptabilisation
- Les documents comptables (journaux – grand livre – balance)

Le suivi des comptes clients et fournisseurs

- L'analyse des comptes, le lettrage
- La gestion des écarts de centimes
- Les factures à établir (FAE) et les factures non parvenues (FNP) o La balance et grand livre des comptes clients et fournisseurs

Retour d'expériences

Suivi et évaluation

- Questionnaire à chaud
- Quiz évaluation des compétences
- Questionnaire de satisfaction de fin formation
- Certificat de réalisation
- Attestation de compétences

Émargements : feuille de présence **Lieu :** en entreprise **Dates :** à définir **Inscription :** toute l'année

Devis et renseignements : G.GAUVIN : 0692 82 38 86 - E.RIVIERE : 0692 70 89 79 - iconcept.f@gmail.com



Nous consulter



Professionnel de l'aide à la
personne
Accessible PSH



Aucun prérequis



Formateur expert

Administratif bureautique

LA GESTION ADMINISTRATIVE DES ASSOCIATIONS

OPCO

 28 heures (4 jours)

 1 participant min - 10 max

La gestion administrative est un **élément essentiel pour le bon fonctionnement d'une association**. En maîtrisant les différents aspects de cette gestion, les bénévoles et les responsables associatifs peuvent se concentrer sur le développement de l'association et la réalisation de ses objectifs.

Objectifs de la formation

- Maîtriser les aspects juridiques et fiscaux liés à la gestion d'une association
- Assurer la gestion administrative et financière de l'association
- Piloter les ressources humaines et la communication
- Développer et gérer des projets associatifs

Modalités pédagogiques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Docs de formation projetés
- Ressources en ligne
- Exposés théoriques
- Études de cas concrets
- Quiz en salle

Programme

Évaluation des perceptions, connaissances des stagiaires sur la plateforme E-learning, DIGIFORMA ou lors de la première séance.

Pendant la formation :

Le cadre juridique des associations

- La loi 1901 et ses décrets d'application
- Les différents types d'associations
- Les statuts et le règlement intérieur
- Les démarches administratives
- La responsabilité des dirigeants

La gestion financière des associations

- La comptabilité associative
- Le budget prévisionnel
- Le suivi des dépenses et des recettes
- Les subventions et les dons
- La TVA
-

La gestion des ressources humaines

- Le recrutement des bénévoles et des salariés

- La gestion des contrats de travail
- La formation des bénévoles et des salariés
- La motivation et la fidélisation des bénévoles

La communication et la promotion de l'association

- Les outils de communication
- La création d'une identité visuelle
- La gestion des réseaux sociaux
- L'organisation d'événements
- Les relations avec les médias

Le développement associatif

La recherche de subventions et de financements
La création de partenariats
L'évaluation des actions de l'association
La prospective et la stratégie

Retour d'expériences

Suivi et évaluation

- Questionnaire à chaud
- Quiz évaluation des compétences
- Questionnaire de satisfaction de fin formation
- Certificat de réalisation
- Attestation de compétences

Émargements : feuille de présence **Lieu :** en entreprise **Dates :** à définir **Inscription :** toute l'année

Devis et renseignements : G.GAUVIN : 0692 82 38 86 - E.RIVIERE : 0692 70 89 79 - iconcept.f@gmail.com



Nous consulter



Professionnel de l'aide à la personne
Accessible PSH



Aucun prérequis



Formateur expert

Administratif bureautique

LA RÉVISION DE COMPTES

OPCO

 21 heures (3 jours)

 1 à 4 participants

Cette formation présente la démarche et la **methodologie nécessaires pour effectuer un contrôle des comptes en se basant sur les cycles comptables**. Les participants acquerront des techniques d'audit fiables afin de cibler les risques, assurant ainsi la production de comptes annuels conformes aux réglementations comptables et fiscales. Elle offre à chaque participant une méthodologie détaillée pour la révision des comptes, étape par étape, ainsi que l'utilisation d'outils et de méthodes d'audit couvrant l'ensemble des cycles comptables. **L'objectif est de valider de manière pertinente et autonome les états financiers**. La formation se concentre particulièrement sur l'élaboration d'un dossier de révision des comptes (contrôle de niveau 2), complémentaire à la constitution du dossier d'établissement des comptes (contrôle de niveau 1, voir la formation 1097 Élaboration des comptes annuels).

Objectifs de la formation

- Comprendre la démarche de révision de compte
- Être capable d'organiser le contrôle des comptes et de justifier le solde des différents comptes
- Être capable d'utiliser les techniques et les outils de révision des comptes et d'enregistrer les écritures de fin d'exercice

Modalités pédagogiques

- Expositive
- Expérientielle
- Cas pratiques

Programme

Évaluation des perceptions, connaissances des stagiaires sur la plateforme E-learning, DIGIFORMA.

Pendant la formation :

Jour 1 : la démarche de révision des comptes

- Comprendre la démarche de révision de comptes
- Mettre en place une méthode de travail pour faciliter la révision des comptes
- Définir l'ordre de priorité dans les actions à mener lors de la révision des comptes
- Pourquoi et comment extourner les écritures n-1 ?
- Contrôler les comptes d'attentes et procéder à leur affectation

Jour 2 : organiser le contrôle des comptes / justifier le solde des différents comptes

- Fournisseurs – clients
- Trésorerie – financement
- Frais de personnel – organismes sociaux
- TVA
- Immobilisations
- Stocks

Jour 3 : utiliser les techniques et les outils de révision des comptes et enregistrer les écritures de fin d'exercice

- Les factures à établir FAE – Les factures non parvenues FNP
- Les charges constatées d'avances CCA – Les produits constatés d'avances PCA
- Les dotations aux amortissements – cessions/rebut des immobilisations
- Stocks

Retour d'expériences

Suivi et évaluation

- Questionnaire à chaud
- Quiz évaluation des compétences
- Questionnaire de satisfaction de fin formation
- Certificat de réalisation
- Attestation de compétences

Émargements : feuille de présence **Lieu :** en entreprise **Dates :** à définir **Inscription :** toute l'année

Devis et renseignements : G.GAUVIN : 0692 82 38 86 - E.RIVIERE : 0692 70 89 79 - iconcept.f@gmail.com



Nous consulter



Professionnel de l'aide à la
personne
Accessible PSH



Aucun prérequis



Formateur expert

Administratif bureautique

LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

OPCO



14 heures (2 jours)



2 salariés minimum intra

La gestion de la relation prospect / client relève souvent de difficultés communicationnelles, motivationnelles, organisationnelles des collaborateurs, pouvant freiner le bon développement économique d'une organisation. Aujourd'hui la gestion de la relation client, relève d'une **tâche incontournable, vitale dans la gestion d'une entreprise pour accueillir, suivre, relancer et fidéliser les clients**. C'est aussi un levier pour prospecter de nouveaux clients afin d'augmenter son chiffre d'affaires. Souvent chronophage, source de tension cette gestion relation clientèle demande de développer des outils, techniques destinées à tenir compte des souhaits et attentes des clients afin de satisfaire les parties, tout en faisant face aux situations conflictuelles et parfois difficiles.

Objectifs de la formation

- Maîtrise des techniques de relation client
- Gestion et suivi de clients
- Négociation

Modalités pédagogiques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Docs de formation projetés
- Ressources en ligne
- Exposés théoriques
- Études de cas concrets
- Quiz en salle

Programme

Évaluation des perceptions, connaissances des stagiaires sur la plateforme E-learning, DIGIFORMA.

Comprendre les bases de la communication

- La voix et la tonalité -L'émetteur et le récepteur
- Le canal de communication
- Le message et le feedback

Élaborer une feuille de route : Organiser / planifier / prioriser ses tâches

Être soi : Se présenter – écouter – orienter – relancer

- Se présenter
- Représenter l'image de son entreprise
- Écouter et identifier les besoins du client
- Conseiller et orienter
- Relancer un client
- Transmettre une information / urgente / passer le relais

Désamorcer les situations complexes

- Faire face et s'adapter aux imprévus, urgences
- Négocier des délais
- Participer à la recherche active de solution avec le client

Les principes de la bienveillance au service de la fidélisation des clients

- L'écoute
- L'empathie
- Éviter les interprétations et les jugements
- Les techniques de formulation (annoncer un changement, un imprévu, retard...)
- Formuler les critères avec clarté et précisions

Retour d'expériences

Suivi et évaluation

- Questionnaire à chaud
- Quiz évaluation des compétences
- Questionnaire de satisfaction de fin formation
- Certificat de réalisation
- Attestation de compétences

Émargements : feuille de présence **Lieu** : en entreprise **Dates** : à définir **Inscription** : toute l'année

Devis et renseignements : G.GAUVIN : 0692 82 38 86 - E.RIVIERE : 0692 70 89 79 - iconcept.f@gmail.com



Nous consulter



Professionnel de l'aide à la
personne
Accessible PSH



Aucun prérequis



Formateur expert