



# L'administratif et la formation à la carte



**BUREAUTIQUE**



**INFORMATIQUE**



**ORGANISATION**



# L'administratif et la formation à la carte

## BUREAUTIQUE

➤ Word Initiation	4	➤ Excel Perfectionnement	9
➤ Word Intermédiaire	5	➤ Power Point Initiation	10
➤ Word Perfectionnement	6	➤ Power Point Perfectionnement	11
➤ Excel Initiation	7	➤ Publisher Initiation	12
➤ Excel Intermédiaire	8		

## INFORMATIQUE

➤ L'environnement Windows	14
➤ Outlook	15
➤ Messagerie libre	16

## ORGANISATION

➤ Administratif	18	➤ Savoir-être Professionnel	21
➤ Secrétariat Commercial	19	➤ Qui sommes-nous	22
➤ Secrétariat Bureautique	20	➤ CGV	24



BUREAUTIQUE



# L'administratif et la formation à la carte

## WORD INITIATION - WOINI

**Objectif :** S'approprier les bases du traitement de texte, connaître les bases de la manipulation WORD, rédiger des courriers simples, les mettre en page.  
**Public :** Toutes personnes (groupe ou individuel) susceptibles d'utiliser le traitement de texte WORD  
**Prérequis :** Connaissance de l'environnement Windows  
**Durée :** 14 heures  
**Tarif :** 750€ ht, soit 900€ TTC  
**Après ce stage, vous serez capable de :** utiliser les principales fonctionnalités du traitement de texte Word

### Gestion des documents Word

Créer un nouveau document  
Ouvrir un document existant  
Enregistrer un document (les différents formats de fichiers)

### La manipulation du texte

Le clavier et les touches spéciales (tab, entrée, inser...)  
Saisie, Correction  
Sélection, Déplacement  
Modifier la casse

### La mise en forme des caractères

Police et taille et attributs  
Couleur de caractère  
Insertion de symboles

### La mise en forme des paragraphes

Les alignements  
Les retraits  
Interlignes et espacements  
Listes à puces et listes numérotées  
Reproduire la mise en forme

### Les bordures et trames

Paragraphes  
Pages

### Les tabulations

Les différents types de tabulations  
Positionner des taquets de tabulation Les points de suite

### Les tableaux

Créer et structurer un tableau  
Saisir du texte dans un tableau  
Largeur, hauteur et position dans la page  
Alignement  
Bordures et trames  
Dessiner un tableau

### Insertion d'objets simples

Images Clipart  
Word Art

### Les outils

Correcteur d'orthographe et de grammaire  
Dictionnaire des synonymes  
Rechercher et remplacer  
Insertion de date  
Insertion automatique

### La mise en page

Marges et orientation  
Sauts de page automatique et manuel  
En-tête et pied de page simple  
Numérotation automatique des pages

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

Diaporama  
Explications théoriques  
Exercices d'application  
Supports de cours

*Intervenante : Jacqueline TAMAS*

### Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction,  
QCM d'évaluation des acquis  
Attestation de présence  
Attestation de formation individualisée

## WORD INTERMÉDIAIRE - WOINTER

- Objectif :** Créer un document Word avec une mise en page avancée, réaliser des effets typographiques, concevoir un publipostage simple.
- Public :** Toutes personnes (groupe ou individuel) susceptibles d'utiliser le traitement de texte WORD
- Prérequis :** Connaissance de WORD
- Durée :** 12 heures
- Tarif :** 600€ ht, soit 720€ TTC
- Après ce stage, vous serez capable de :** utiliser les principales fonctionnalités du traitement de texte Word vous permettant d'être autonome.

### La mise en forme des paragraphes

- Les alignements
- Les retraits
- Interlignes et espacements
- Listes à puces et listes numérotées
- Reproduire la mise en forme

### Les bordures et trames

- Paragraphes
- Pages

### Les tabulations

- Les différents types de tabulations
- Positionner des taquets de tabulation
- Les points de suite

### Les tableaux

- Créer et structurer un tableau
- Saisir du texte dans un tableau
- Largeur, hauteur et position dans la page
- Alignement
- Bordures et trames
- Dessiner un tableau

### Les outils

- Correcteur d'orthographe et de grammaire
- Dictionnaire des synonymes
- Rechercher et remplacer
- Insertion automatique

### La mise en page

- Marges et orientation
- Sauts de page automatique et manuel
- En-têtes et pieds de page
- Numérotation automatique des pages

### Les effets typographiques

- Insertion de symboles
- Insertion d'une page de garde
- Utilisation des filigranes
- Utilisation des thèmes
- Travail en colonnes
- Les images, les dessins, les cadres de texte
- Habillage des objets, superposition des objets

### Le publipostage

- Création de fichiers de données
- Création de documents types : lettres, enveloppes ou étiquettes
- Utilisation des champs de fusion
- Fusion des documents

### La révision

- Ajouter des commentaires sur un document
- Le mode révision
- Accepter / refuser les modifications sur un document

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

- Diaporama
- Explications théoriques
- Exercices d'application
- Supports de cours

*Intervenante : Jacqueline TAMAS*

### Suivi et évaluation des résultats

- Document d'évaluation de satisfaction,
- QCM d'évaluation des acquis
- Attestation de présence
- Attestation de formation individualisée



# L'administratif et la formation à la carte

## WORD PERFECTIONNEMENT - WOPERF

- Objectif :** Utiliser des modèles de document, créer des formulaires, insérer une table des matières et d'index, créer et gérer des styles, mettre en place un publipostage avancé
- Public :** Tout utilisateur désirant approfondir la pratique de Word.
- Prérequis :** Savoir créer un document Word avec une mise en page avancée, savoir mettre en place un publipostage simple.
- Durée :** 14 heures
- Tarif :** 750€ ht, soit 900€ TTC
- Après ce stage, vous serez capable de :** utiliser toutes les fonctionnalités du traitement de texte Word vous serez totalement autonome

### Publipostage

- Création de fichiers de données
- Création de documents types :  
Lettres, enveloppes ou étiquettes
- Utilisation des champs de fusion
- Créer une règle
- Les requêtes
- Fusion des documents

### Les Modèles Et Les Formulaires

- Créer des modèles de documents
- Insertion de champs de formulaire type texte,
- Liste déroulante et cases à cocher
- Protéger le formulaire

### Les Effets Typographiques

- Insertion d'une page de garde
  - Utilisation des filigranes
  - Utilisation des thèmes
  - Les images, les dessins
- même
- Habillage des objets, superposition des objets
  - Le multicolonnage

### Les Styles

- Utilisation des styles prédéfinis
- Création de styles utilisateurs
- Mise à jour des styles
- Gérer les styles

### La Table Des Matières / D'index

- Hiérarchisation des titres
- Insertion de la table des matières
- Mise à jour de la table des matières
- Modification des styles de la table
- Marquer un index

### Gestion D'un Document Long

- Notions de sections
- Entêtes et pieds de page différents
- Numérotation
- Orientation de pages différentes dans le document

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

- Diaporama
- Explications théoriques
- Exercices d'application
- Supports de cours

Intervenante : Jacqueline TAMAS

### Suivi et évaluation des résultats

- Document d'évaluation de satisfaction,
- QCM d'évaluation des acquis
- Attestation de présence
- Attestation de formation individualisée

## EXCEL INITIATION - EXINI

**Objectif :** Gérer des documents Excel, mettre en forme un tableau et des données, saisir des formules de calculs simples (somme, moyenne, soustraction), créer des graphiques simples.

**Public :** Futurs utilisateurs d'Excel ou utilisateurs autodidactes devant consolider leurs bases.

**Prérequis :** Connaissance de l'environnement Windows

**Durée :** 14 heures

**Tarif :** 750€ ht, soit 900€ TTC

**Après ce stage, vous serez capable de :** utiliser les principales fonctionnalités du tableur Excel

### Gérer ses documents

Créer, modifier et enregistrer un document Excel  
 Paramétrer l'impression des documents (orientation, zone d'impression, mise à l'échelle, entête et pied de page)  
 Insérer, renommer, déplacer, copier, supprimer des feuilles

### Travailler sous Excel

Gérer l'affichage (zoom, figer les volets)  
 Ajouter / supprimer des icônes sur les barres d'outils  
 Les différents menus ou onglets

### Mise en forme

Mise en forme du texte (police, taille, position)  
 Mettre en forme un tableau (bordures, largeur, hauteur, couleur)  
 Mise en forme des données (format monétaire, pourcentage, dates ...)

### Saisir les données et les formules de calcul

Différencier les différents types de données (texte, nombre, dates et formules)  
 Saisir, modifier, copier, coller des données  
 Créer des formules  
 Les opérateurs  
 Les variables et les constantes  
 Les formules prédéfinies (somme, moyenne, maximum, minimum, nombre)  
 Recopier des formules  
 Les références relatives ou absolues

### Générer des graphiques

Créer un graphique à partir d'un tableau  
 Les différents formats de présentation (histogramme, courbes, secteurs...)  
 Mettre en forme un graphique (les couleurs, la légende, afficher les valeurs, le titre...)  
 Lier un graphique Excel vers un document Word ou PowerPoint

### Exploiter ses tableaux

Les tris sous Excel  
 Poser et utiliser le filtre automatique  
 Les sous totaux

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

Diaporama  
 Explications théoriques  
 Exercices d'application  
 Supports de cours

*Intervenante : Jacqueline TAMAS*

### Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction,  
 QCM d'évaluation des acquis  
 Attestation de présence  
 Attestation de formation individualisée

## EXCEL INTERMÉDIAIRE - EXINTER

**Objectif :** Maîtriser les fonctions de calculs avancées (fonction conditionnelle, fonction date et texte), réaliser des graphiques avancés, créer des tableaux croisés dynamiques.

**Public :** Utilisateurs d'Excel ou utilisateurs autodidactes devant consolider leurs bases

**Prérequis :** Connaître les formules de calculs simples (somme, moyenne, soustraction), savoir créer un tableau et sa mise en forme.

**Durée :** 14 heures

**Tarif :** 750€ ht, soit 900€ TTC

**Après ce stage, vous serez capable de :** utiliser les fonctionnalités du tableur Excel vous permettant d'être autonome.

### Révision des fonctions de base

Liste personnalisée de jours, de mois, de jours ouvrés  
Poignée de recopie

### Saisir des données et des formules de calcul

Différencier les types de donnée (texte, nombres, dates et formules)  
Revoir des formules de calcul : différents opérateurs, variables et constantes  
Écrire et recopier des formules avec des références relatives et absolues

### Revoir la mise en forme des tableaux

Les formats automatiques de tableaux  
La mise en forme conditionnelle  
Insérer un commentaire dans une cellule, les afficher et les imprimer  
Mise en page (en-tête et pied de page, les sauts de page répéter les titres à l'impression)

### Les graphiques

Créer un graphique  
Les différents types de graphiques  
Ajouter des données dans un graphique  
La mise en forme d'un graphique  
Créer un graphique à 2 axes  
Créer un graphique combinant plusieurs types de graphique (ex : histogramme + courbe)

### Les fonctions particulières d'Excel

- Fonctions statistiques  
nb, nbval, nb.si, somme.si
- Fonctions de date  
Année, mois, jour, no.semaine, datedif
- Fonctions texte  
gauche, droite, nbcarr, suprespace
- Fonction logiques  
Si, et, ou

### Analyser un tableau Excel

Le tri d'un tableau, le filtre automatique  
Les sous-totaux, les plans  
Création / Modification d'un tableau croisé dynamique

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

Diaporama  
Explications théoriques  
Exercices d'application  
Supports de cours

*Intervenante : Jacqueline TAMAS*

### Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction,  
QCM d'évaluation des acquis  
Attestation de présence  
Attestation de formation individualisée



## EXCEL PERFECTIONNEMENT - EXPERF

- Objectif :** Maîtriser les fonctions de recherche, les fonctions base de données, la fonction Si et les formules imbriquées, créer des tableaux croisés dynamiques avancés, personnaliser l'environnement Excel, concevoir des macros.
- Public :** Tout utilisateur désirant approfondir la pratique d'Excel (outils et fonctions).
- Prérequis :** Connaître les tableaux croisés dynamiques, maîtriser les fonctions de calculs avancées (fonction conditionnelle, fonction date et texte).
- Durée :** 14 heures
- Tarif :** 750€ ht, soit 900€ TTC
- Après ce stage, vous serez capable de :** utiliser toutes les fonctionnalités du tableur Excel vous permettant d'être autonome.

### Les fonctions d'Excel

Les fonctions de recherche et de matrice  
Rechercherv, recherchew..  
Les fonctions Base de données  
bdsomme, bdbnb, bdmoyenne ...  
Les fonctions logiques  
Si, et, ou imbriqués  
Les fonctions de dates  
Aujourd'hui, jour, mois, année, datedif, no.semaine  
Travailler avec des formules imbriquées

### Travailler avec des bases de données

Effectuer des sous-totaux  
Créer un plan  
Le tableau croisé dynamique  
Le créer / le modifier  
Afficher les données en %  
Grouper par dates (mois, trimestre, années)  
Grouper par tranche Les filtres automatiques, les filtres avancés  
Les mises en formes conditionnelles avec formules simples  
Travailler avec des zones et des cellules nommées  
Créer des listes déroulantes  
Les liaisons / consolidations sous Excel

### Personnaliser l'environnement Excel et vos feuilles

Créer et utiliser des modèles de feuille ou de classeur  
Utiliser les gestionnaires de vue et de scénario  
Nommer des cellules et des plages de cellule pour faciliter la maintenance de ses feuilles  
Contrôler l'affichage (valeur zéro, problèmes d'arrondi, quadrillage, etc)  
Paramétrer, modifier l'affichage des barres d'outils  
Insérer des Objets (OLE) dessins, graphiques, cadres textes, etc

### Initiation aux macros

Enregistrer des macros à partir d'Excel  
Références relatives et absolues  
Le classeur de macros personnelles  
Exécuter une macro

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

Diaporama  
Explications théoriques  
Exercices d'application  
Supports de cours

### Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction,  
QCM d'évaluation des acquis  
Attestation de présence  
Attestation de formation individualisée

Intervenante : Jacqueline TAMAS

## POWERPOINT INITIATION - PPTINI

**Objectif :** Créer un diaporama, mettre en forme les contenus sur les diapositives (les titres, les zones de textes, les graphiques et les images), créer des animations simples.

**Public :** Toute personne devant réaliser des présentations convaincantes avec PowerPoint.

**Prérequis :** Connaissance de l'environnement Windows

**Durée :** 12 heures

**Tarif :** 500€ ht, soit 600€ TTC

**Après ce stage, vous serez capable de :** faire des diaporamas simple

### Présentation de PowerPoint

Définitions, l'écran et ses différents affichages, les barres d'outils

### Créer un diaporama

Utiliser les différents types de diapositive  
 Utiliser / mettre en forme les contenus sur les diapositives  
 Les zones de titre  
 Les zones de texte  
 Les graphiques  
 Les images  
 Les diagrammes ou SmartArts  
 Les sons / les vidéos  
 Les formes automatiques  
 Aligner les contenu entre eux / sur la diapositive  
 « Les règles d'or » pour bien communiquer avec un diaporama

### Uniformiser la présentation

Créer un masque simple  
 Modifier un masque  
 Utiliser un thème prédéfini

### L'animation d'une présentation

Créer des enchaînements et des transitions  
 Créer des animations  
 Créer des liens  
 . dans le diaporama  
 . avec un autre fichier PowerPoint  
 . avec d'autres fichiers  
 Intervenir pendant le diaporama  
 Utiliser la visionneuse PowerPoint

### Impression d'un diaporama

Mettre en page les diapositives  
 Définir les options d'impression

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

Diaporama  
 Explications théoriques  
 Exercices d'application  
 Supports de cours

*Intervenante : Jacqueline TAMAS*

### Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction,  
 QCM d'évaluation des acquis  
 Attestation de présence  
 Attestation de formation individualisée

## POWERPOINT PERFECTIONNEMENT-PPTPERF

**Objectif :** Créer un diaporama avancé, réaliser des masques, concevoir des présentations interactives avec différents outils multimédia (insérer du son, de la musique, une vidéo), créer des liens hypertexte.

**Public :** Tout utilisateur de PowerPoint désirant approfondir ses connaissances et sa pratique dans les domaines du multimédia et de l'Internet.

**Prérequis :** Connaissance de PowerPoint niveau initiation

**Durée :** 12 heures

**Tarif :** 600€ ht, soit 720€ TTC

**Après ce stage, vous serez capable de :** utiliser toutes les fonctionnalités de PowerPoint et faire des présentations sur mesure

### Les diapositives

Les sections  
Le changement de disposition  
La réutilisation des diapositives

### Le mode création

Thème  
Application d'un thème  
Enregistrement d'un thème actif  
La recherche d'un thème conçu  
Les variantes du thème (couleur, polices et leurs enregistrements)  
La mise en forme des arrières plans  
La taille des diapositives  
Les masques  
Les masques des diapositives  
Création d'un masque simple  
Création de plusieurs masques  
Insertion et création de nouvelles diapositives

### La mise en page du masque

Insertion des espaces réservés  
Insertion des pieds de page

### Les transitions

Création d'une transition et ses options d'effet  
Le passage d'une diapositive (manuelle, automatique, la durée)

### Les animations

Création d'une animation (apparition, emphase, disparition), les trajectoires et leurs options d'effets  
Ajout d'animations  
L'organisation des animations

### Les insertions d'objets

Vidéo & audio

### Le mode diaporama

Configuration d'un diaporama  
Création d'un diaporama personnalisé

### Le mode commentaire

le mode plan  
les liens hypertexte

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

Diaporama  
Explications théoriques  
Exercices d'application  
Supports de cours

*Intervenante : Jacqueline TAMAS*

### Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction,  
QCM d'évaluation des acquis  
Attestation de présence  
Attestation de formation individualisée



# L'administratif et la formation à la carte

## FORMATION PUBLISHER-PUBLI

- Objectif :** Se servir quotidiennement de Publisher, d'ouvrir des documents existants, de créer, modifier, imprimer, mettre en forme les présentations simples et complexes.
- Public :** Nouveaux utilisateurs de Publisher ou utilisateurs d'un autre logiciel de PAO.
- Prérequis :** Aucune connaissance préalable de Publisher n'est nécessaire, le stagiaire devra cependant connaître l'environnement Windows.
- Durée :** 14 heures
- Tarif :** 750€ ht, soit 900€ TTC
- Après ce stage, vous serez capable de :** utiliser toutes les fonctionnalités de Publisher et faire des publications

### Présentation du logiciel

L'environnement de Publisher  
La terminologie  
Utilisation des boîtes de dialogue  
Sauvegarde et ouverture de fichiers

### Les modèles ou compositions dans Publisher

Utiliser les différents modèles prédéfinis dans Publisher en fonction de la composition à réaliser (Brochure, Carte de visite, Affiche, Étiquettes ...)  
Utiliser les jeux de couleurs / jeux de polices et respecter une charte graphique  
Enregistrer ses informations dans Publisher (logo, adresse, téléphone...) afin de les insérer dans ses compositions  
Faire ça propre mise en page du document (choix de la taille, réglage des pages paire et impaire, les pages « doubles »...)

### Les outils

Présentation des différentes barres d'outils ou du ruban

#### Outil texte

Création d'un cadre de texte  
Utilisation des marges de cadre de texte  
Création de colonnes dans un cadre de texte  
Liaison de cadres de texte  
La mise en forme des caractères, paragraphes, bordures, trames de fond et tableaux  
Modification d'un objet texte  
Vérificateur d'orthographe  
Les styles  
Les listes numérotées et symboliques

#### Outils de dessin

Dessiner une forme (ligne, cercle, carré, flèches...)  
Mettre en forme un dessin (couleur, traits, effets...)  
Modifier un objet de dessin  
Déplacer un objet de dessin  
Suppression

#### Images

Insérer une image Clipart, ou une image de son ordinateur  
Déplacer les images, les redimensionner, les positionner en fonction du texte (autour, en dessous...)  
Rogner une image, la modifier  
Récupérer une image ou une animation réalisée dans PowerPoint

### Le positionnement

La manipulation des objets: sélectionner, redimensionner, tourner, grouper, superposer  
La gestion des pages: repères, placer des objets en arrière-plan

### Les pages maîtres

Insérer un logo, une mise en page, pour tout le document  
Réutiliser une page maître dans une autre composition  
Les avantages de travailler avec une page maître  
Travailler avec plusieurs pages maîtres

### Mailing

Créer ou utiliser une source de données (fichier Excel)  
Créer une présentation  
Insérer des champs de fusion

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

Diaporama  
Explications théoriques  
Exercices d'application  
Supports de cours

*Intervenante : Jacqueline TAMAS*

### Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction,  
QCM d'évaluation des acquis  
Attestation de présence  
Attestation de formation individualisée



**INFORMATIQUE**



# L'administratif et la formation à la carte

## L'environnement WINDOWS-WIN

- Objectif :** Evoluer dans l'environnement WINDOWS, connaître les bases de la manipulation et de recherche.
- Prérequis :** Savoir lire et écrire
- Public visé :** Toutes personnes (groupe ou individuel) susceptibles d'évoluer sur l'environnement informatique.
- Durée :** 12 heures
- Tarif :** 500€ ht, soit 600€ TTC
- Après ce stage, vous serez capable de :** utiliser un ordinateur et d'être autonome

### Environnement :

- Présentation de Windows
- Naviguer entre les fenêtres
- Le ruban et les menus
- Les boîtes de dialogues
- La barre des tâches
- Le menu démarrer
- Barres d'outils
- Les windgets

### Fichiers et dossiers

- Les fichiers
- Les dossiers
- Sélectionner des fichiers
- Renommer des fichiers
- Créer un nouveau dossier
- Modifier les propriétés d'un dossier ou fichier
- Modifier les options des dossiers

### La Corbeille

- Généralités
- Vider la corbeille
- Options

### Recherches de fichier

- Recherche d'un élément
- Critères de recherche
- Enregistrer la recherche

### Raccourcis

- Création
- Renommer
- Supprimer

### Le panneau de configuration

- Généralités
- Clavier
- Polices
- Option d'ergonomie
- Modifier l'affichage écran

### Moyens pédagogiques, Techniques et encadrement

- Diaporama
- Explications théoriques
- Exercices d'application
- Supports de cours

### Suivi et évaluation des résultats

- Document d'évaluation de satisfaction,
- QCM d'évaluation des acquis
- Attestation de présence
- Attestation de formation individualisée

Intervenante : Jacqueline TAMAS

## OUTLOOK - MESOUT

**Objectif :** Maitriser les fonctions de la messagerie Outlook - envoyer/recevoir des courriels – utilisation du carnet d'adresses, de l'agenda – gestion des tâches, des notes

**Public :** tout public

**Prérequis :** connaître l'environnement Windows ou équivalent

**Durée :** 12 heures

**Tarif :** 750€ ht, soit 900€ TTC

**Après ce stage, vous serez capable de :** utiliser la messagerie Outlook et de gérer efficacement vos contacts et votre agenda

### Découverte du menu

Vue d'ensemble

### Paramétrage

Création d'une adresse de messagerie  
Configuration du serveur entrant et sortant

### Message

Création d'un nouveau message  
Enregistrement d'un message non terminé  
Envoi d'un message à un ou plusieurs destinataires  
Joindre un fichier à un message  
Envoi à un destinataire en copie  
Le message avec le nom des destinataires cachés  
Mettre un message d'absence (pendant vos congés)  
Rédiger un message sur papier à lettres  
Recevoir un message, répondre à un message  
Etre alerté de l'arrivée d'un message  
Mise en forme de votre message  
Créer une signature automatique  
Classer les messages en automatique

### Calendrier

Gestion d'un planning sur OUTLOOK  
Création d'un nouveau rendez-vous  
Création de rendez-vous périodique  
Inviter un participant à une réunion  
Partager le calendrier  
Afficher plusieurs calendriers

### Contacts

Création d'un nouveau contact  
Classement des contacts

### Tâches

Création d'une tâche  
Création d'une tâche à un collaborateur  
Suppression d'une tâche terminée  
Organisation des différentes tâches

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

Diaporama  
Explications théoriques  
Exercices d'application  
Supports de cours

*Intervenante : Jacqueline TAMAS*

### Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction,  
QCM d'évaluation des acquis  
Attestation de présence  
Attestation de formation individualisée

## MESSAGERIE LIBRE - MESFAI

<b>Objectif :</b>	Recevoir et envoyer des messages, à un ou plusieurs destinataires, joindre des documents, planifier des rendez-vous ou des tâches
<b>Public :</b>	Tout public
<b>Prérequis :</b>	Aucun prérequis
<b>Durée :</b>	6 heures
<b>Tarif :</b>	400€ ht, soit 480€ TTC

### Paramétrage

Création d'une adresse de messagerie

### Message

Création d'un nouveau message  
 Enregistrement d'un message non terminé  
 Envoi d'un message à un ou plusieurs destinataires  
 Envoi à un destinataire en copie  
 Envoi à un destinataire en copie cachée  
 Mettre un message d'absence (pendant vos congés)  
 Rédiger un message sur papier à lettres  
 Recevoir un message, répondre à un message  
 Etre alerté de l'arrivée d'un message  
 Mise en forme de votre message  
 Créer une signature automatique

### Contacts

Création d'un nouveau contact  
 Classement des contacts

### Calendrier

Gestion des rendez-vous

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

Diaporama  
 Explications théoriques  
 Exercices d'application  
 Supports de cours

*Intervenante : Jacqueline TAMAS*

### Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction,  
 QCM d'évaluation des acquis  
 Attestation de présence  
 Attestation de formation individualisée





## ORGANISATION

## ADMINISTRATIF - ADMIN

**Objectif :** Organiser un poste de travail administratif, gérer les retours courriers ou règlements dans les délais.  
**Public :** Tout public intéressé par les métiers administratifs  
**Prérequis :** Aucun prérequis  
**Durée :** 6 heures  
**Tarif :** 400€ ht, soit 480€ TTC

### Le courrier

- Arrivée du courrier
- Répondre au courrier

### La communication

- Utiliser les différents moyens de communication
- Communiquer en interne
- Informar les bons destinataires
- Le compte-rendu
- Formaliser les procédures

### Le téléphone

- Répondre au téléphone
- Transmettre l'appel au destinataire
- Prendre les messages
- Transmettre les messages dans différents services

### Le classement

- Organiser le classement informatique
- Créer des dossiers et sous-dossiers
- Choisir un classement alphabétique ou mensuel
- Préparer l'organisation des archives
- Archiver

### La collecte des documents

- Constituer un dossier client
- Constituer un dossier fournisseur
- Rassembler un dossier du personnel
- Etablir des listings

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

- Diaporama
- Explications théoriques
- Exercices d'application
- Supports de cours

### Suivi et évaluation des résultats

- Document d'évaluation de satisfaction,
- QCM d'évaluation des acquis
- Attestation de présence
- Attestation de formation individualisée

*Intervenante : Jacqueline TAMAS*



# L'administratif et la formation à la carte

## SECRETARIAT COMMERCIAL

<b>Objectif :</b>	Préparer les dossiers clients de façon à assister au mieux le commercial et pouvoir répondre au client rapidement.
<b>Public :</b>	Tout public intéressé par le métier
<b>Prérequis :</b>	Savoir lire et écrire / avoir des bases en secrétariat commercial
<b>Durée :</b>	3 jours / 21 heures
<b>Tarif :</b>	1290€ ht, soit 1548€ TTC

### Les clients

- Créer un répertoire clients
- Saisie de commandes
- Suivre les livraisons et les délais

### Les démarches commerciales

- Accueil commercial
- Mailing
- Les relations clients

### Le classement

- Classer les documents commerciaux (commandes, factures, règlements)
- Mettre à jour régulièrement les dossiers clients

### Le téléphone

- Apporter une réponse rapide
- S'assurer de la satisfaction client

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

Diaporama  
Explications théoriques  
Exercices d'application  
Supports de cours

### Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction,  
QCM d'évaluation des acquis  
Attestation de présence  
Attestation de formation individualisée

*Intervenante : Jacqueline TAMAS*

## SECRETARIAT ADMINISTRATIF

**Objectif :** Acquérir les techniques et méthodes nécessaires pour être efficace dans son métier de secrétaire. Augmenter la qualité de ses relations professionnelles. Développer et améliorer l'organisation de son travail.

**Public :** Tout public intéressé par le métier

**Prérequis :** Savoir lire et écrire / avoir des bases en secrétariat

**Durée :** 3 jours / 21 heures

**Tarif :** 1290€ ht, soit 1548€ TTC

### L'organisation et la méthode dans le métier de secrétaire

Les méthodes indispensables,  
Savoir gérer les priorités,  
Mettre en place des méthodes d'organisation,  
Planifier ses tâches.

### Courriers, mails et notes dans l'entreprise

Techniques de rédaction de courriers,  
Les différents types de courriers,  
Les notes d'information, de service, de synthèse,  
Formules de politesse,  
Savoir utiliser fax et e-mails.

### Savoir traiter l'information

Prendre un message et le transmettre,  
Rédiger des mails et courriers efficacement,  
Reformuler les messages,  
Savoir exprimer clairement ses idées

### Utiliser l'ordinateur

Travailler avec Windows,  
Le traitement de texte Word pour la rédaction de notes, courriers, rapports,  
Les correcteurs automatiques,  
Mettre en forme correctement un courrier.

### Savoir utiliser et valoriser le téléphone

Recevoir un appel : accueillir le correspondant, l'identifier, pratiquer l'écoute active, noter et conclure,  
Appeler un correspondant : préparer l'appel, savoir résumer, conclure,  
Laisser un message sur répondeur,  
Savoir gérer les situations difficiles

### Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

Diaporama  
Explications théoriques  
Exercices d'application  
Supports de cours

### Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction,  
QCM d'évaluation des acquis  
Attestation de présence  
Attestation de formation individualisée

*Intervenante : Jacqueline TAMAS*

## SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNEL

**Objectif** : Savoir se positionner en dirigeant d'entreprise, en professionnel métier

**Public** : tous publics en création d'entreprise – le salarié du particulier employeur

**Prérequis** : savoir utiliser l'outil informatique - Word et Excel

**Durée** : 2 jours – 14h

**Tarif** : 1540 € HT soit 1848€ TTC

### Développer la confiance en soi/ Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Test de valeurs et de personnalité

### Valoriser ses compétences et son expérience

#### Maitriser le cadre légal de son activité

- Situer son rôle en tant que professionnel
  - Responsabilités/Obligations
  - Missions/Fonctions
  - Qualités
  - Avantages/Inconvénients

### Délimiter son champs d'intervention et l'espace professionnel

#### Création et utilisation des outils professionnels

- Carte de visite
- Flyer
- Annonces sur Internet
- Tout autre objet de publicité en rapport avec le métier
- Livret d'accueil

#### Moyens pédagogiques, Techniques et encadrement

Diaporama  
Explications théoriques  
Exercices d'application  
Supports de cours

#### Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction,  
QCM d'évaluation des acquis  
Attestation de présence  
Attestation de formation individualisée

*Intervenante : Jacqueline TAMAS*



# L'administratif et la formation à la carte

## Qui sommes-nous ?

PS FORMATIONS est un *Organisme de formation enregistré* sous le numéro de déclaration d'activité **11770628077** auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE)

Présent dans le Sud du département de la Seine et Marne, PS FORMATIONS intervient dans toute l'île de France du lundi au samedi de 9h à 17h.

*Nos coordonnées téléphoniques :*

**Au bureau :** 01.64.22.18.08

**Formatrice référente Jacqueline Tamas :** 06.18.84.65.35

**Courriel :** [contact@psformations.fr](mailto:contact@psformations.fr)

## Descriptif Des Clients

- ✓ Salariés
- ✓ Personnels administratifs des entreprises
- ✓ Organismes de formation
- ✓ Collectivités
- ✓ Ecoles
- ✓ Associations

## Périmètre d'intervention

Paris et sa région en Intra, Inter, en individuel, en présentiel



# L'administratif et la formation à la carte

## Règlement

### + **Au début de la formation**

- Feuille d'émargement
- Règlement intérieur

### + **Pendant la formation**

- Tests d'évaluations

### + **A la fin de la formation**

- Evaluation à chaud de la formation

### + **Effectif minimum / maximum**

- De 1 à 15

En cas de réclamation, le client peut contacter la Responsable Mme Jacqueline TAMAS qui enregistrera la demande et proposera une solution dans les meilleurs délais.



# L'administratif et la formation à la carte

## Conditions Générales de Vente des Prestations de Formation

### **Article 1 : Prestations vendues**

Les actions de formation dispensées par PS FORMATIONS rentrent dans le cadre de la formation professionnelle et des dispositions de l'article L 6313-1 du Code du travail et sont donc réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise les moyens pédagogiques, les moyens techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les processus permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats.

La participation aux formations dispensées par PS FORMATIONS implique de la part de l'acheteur desdites prestations (ci-après dénommé « le Client) que ce dernier veille à ce que les participants inscrits possèdent bien les connaissances requises et/ou y répondent en termes de compétence pour pouvoir suivre les formations.

La vente des prestations de formation par PS FORMATIONS est réservée aux personnes souhaitant dispenser les formations de PS FORMATIONS.

### **Article 2 : Application des conditions générales de vente de prestations de formation – Durée**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toute commande de formation passée par un Client auprès de PS FORMATIONS, que ce soit pour des formations « inter-entreprises » ou « intra-entreprise ».

### **Article 3 : Champ d'application**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les formations « inter entreprise » proposées par PS FORMATIONS dans son catalogue en vigueur, ainsi qu'à toutes les formations « intra entreprise » définies pour un Client après validation conjointe sur le contenu, le format et la tarification proposée, par PS FORMATIONS et le Client.

### **Article 4 : Commande de la formation**

Pour être prise en compte par PS FORMATIONS, toute formation doit faire l'objet d'une confirmation écrite manuscrite ou électronique par le Client.

### **Article 5 : Modification de la commande – Annulation ou report**

En cas d'annulation pour quelque cause que ce soit (comme par exemple indisponibilité du formateur pour des raisons de maladie, panne d'électricité, indisponibilité du système informatique, nombre de participants insuffisant, conflits sociaux, conditions météorologiques) la (ou les) formation(s) commandée(s) sera(ont) reportée(s) à une date ultérieure sans dédommagement ni pénalité due au Client.

En cas de modification du programme ou du planning de la ou des formations, comme en cas d'annulation des formations, PS FORMATIONS s'engage à prévenir les Clients ayant commandé ces formations, ou directement les participants à ces formations désignés par le Client préalablement inscrits **10 jours au moins avant le début de la ou des formations concernées**. Les Clients et/ou les participants pourront choisir une nouvelle date dans le calendrier des formations proposées.

S'il souhaite annuler ou reporter sa participation à une ou plusieurs formations, le Client ne pourra le faire qu'en respectant scrupuleusement les conditions suivantes :

Toute annulation ou tout report d'inscription à une formation devra être signalée à PS FORMATIONS par le Client lui-même, et non par les participants désignés par le Client pour





# L'administratif et la formation à la carte

la ou les formations commandées, par téléphone ou par courriel et doit être confirmée par courrier recommandé avec AR adressé à l'adresse du siège de PS FORMATIONS.

## **Les conséquences financières des annulations et reports sont les suivantes :**

1. *Tout report ou toute annulation intervenant plus de 15 jours ouvrés avant la date du début de la formation doit être signifié par courrier avec AR et ne donnera lieu à aucun frais d'annulation. La date prise en compte étant la réception du courrier recommandé.*
2. *Toute formation annulée ou reportée la veille ou le jour même où elle débute sera due intégralement par le Client à PS FORMATIONS à titre d'Indemnité forfaitaire sur la base du prix catalogue ;*
3. *Toute formation commencée sera due intégralement par le Client.*

## **Article 6 : Prix**

Les prestations de formation sont facturées au prix en vigueur au moment de la confirmation de la commande de formation.

Le prix facturé par PS FORMATIONS inclut la fourniture de la prestation de formation conforme aux exigences de qualité PS FORMATIONS.

Les frais de repas, ainsi que les frais de déplacements et d'hébergement des participants à la formation ne sont pas inclus dans le prix de la prestation de formation.

## **Article 7 : Facturation**

Une facture sera établie et remise au Client par PS FORMATIONS de la façon suivante :

- À l'issue de la formation pour tout Client inscrit,

Le prix de la prestation, soumis à TVA, sera exprimé en Euro et la facture fera apparaître la TVA au taux en vigueur au moment de l'établissement de cette facture.

## **Article 8 : Paiement – Modalités**

Le prix des prestations de formation est payable comptant à l'issue de chaque séance de formation sauf accord préalable et écrit entre le Client et PS FORMATIONS.

## **Article 9 : Paiement – Retard ou défaut**

Conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de commerce, le délai de paiement des sommes échues ne peut dépasser les trente jours fins de mois à compter de la date d'émission de la facture.

Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture générera des pénalités de retard au taux annuel de 11%, exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture., ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, conformément aux dispositions de l'article D 441-5 du Code du Commerce.

Le montant de ces intérêts de retard sera imputé de plein droit sur toutes remises, ristournes ou rabais dus par PS FORMATIONS.

Le Client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris et notamment les honoraires d'officiers ministériels (huissiers) ou d'auxiliaires de Justice.

En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie exigible de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est plus récente.

## **Article 10 : Propriété Intellectuelle – Droits d'auteur**

L'ensemble des documents remis au cours de la formation constitue des œuvres originales et à ce titre sont protégés par la législation sur la propriété intellectuelle et les droits d'auteur.



# L'administratif et la formation à la carte

En conséquence, le Client s'interdit d'utiliser, copier, transmettre et généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents, sans l'accord préalable et écrit d'un responsable habilité PS FORMATIONS.

Le Client se porte fort du respect de ces interdictions de la part des participants qu'il désignera pour assister aux séances de formation et déclare se porter, à cet effet, garant et responsable solidaire de ces participants.

## **Article 11 : Règlement intérieur pour le déroulement des formations**

Lors de la participation aux séances de formation, le Client s'engage à respecter les dispositions du règlement intérieur de PS FORMATIONS dont il déclare avoir pris connaissance et en accepter les termes.

Le Client se porte fort du respect de ces dispositions de la part des participants qu'il désignera pour assister aux séances de formation et déclare se porter, à cet effet, garant et responsable solidaire de ces participants.

## **Article 12 : Nullité d'une clause**

Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions desdites Conditions Générales de Vente qui demeureront en vigueur entre PS FORMATIONS et le Client.

## **Article 13 : Confidentialité des Données**

Les informations demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande.

Dans l'hypothèse où le Client consent à communiquer des données individuelles à caractère personnel, il dispose d'un droit individuel d'accès, de retrait et de rectification de ces données dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Client doit adresser toute demande écrite à l'adresse du siège social de PS FORMATIONS.

## **Article 14 : Compétence / contestation / loi applicable**

En cas de difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes Conditions Générales de Vente, PS FORMATIONS et le Client conviennent expressément que le Tribunal de Commerce de Toulouse sera le seul compétent.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises pour leur interprétation et leur exécution à la loi française.

*La Formatrice*  
**PS FORMATIONS**

*Le Client*